



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BRAGANÇA PAULISTA
Secretaria Municipal do Meio Ambiente

METAS E OBRIGAÇÕES DA CONCESSÃO ADMINISTRATIVA

A CONCESSIONÁRIA deverá atender integralmente ao quanto previsto no PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO – PMSB e no PLANO MUNICIPAL DE GESTÃO INTEGRADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS – PMGIRS no que tange às metas e obrigações, bem como nas obrigações indicadas no EDITAL e no CONTRATO.

Os serviços públicos deverão atender os seguintes princípios fundamentais:

- Universalização do acesso;
- Integralidade, propiciando à população o acesso à conformidade de suas necessidades e maximizando a eficácia das ações e resultados;
- Destinação final dos resíduos sólidos sendo realizada de forma adequada à saúde pública e à proteção do meio ambiente;
- Adoção de métodos, técnicas e processos que considerem as peculiaridades locais e regionais;
- Articulação com as políticas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de promoção à saúde e de outras de relevante interesse social voltadas para a melhoria da qualidade de vida;
- Eficiência e sustentabilidade econômica;
- Utilização de tecnologias apropriadas, considerando a capacidade de pagamento dos usuários e adoção de soluções graduais e progressivas;
- Transparência das ações, baseada em sistemas de informações e processos decisórios institucionalizados;
- Controle social;
- Segurança, qualidade e regularidade;
- Integração das infraestruturas e serviços com a gestão eficiente dos recursos hídricos;
- Compartilhamento dos riscos do empreendimento e minimização de impactos com o Parceiro Privado.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BRAGANÇA PAULISTA
Secretaria Municipal do Meio Ambiente

I. INDICADORES DE DESEMPENHO

Consiste na definição dos níveis de qualidade pelos quais os serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA serão avaliados, de forma a tornar objetivo o conceito Cidade Limpa perante todas as partes interessadas, tornando exequível o modelo de limpeza global da cidade e atendendo às diferentes características de ocupação do Município de Bragança Paulista.

A classificação de níveis de qualidade e níveis de serviços exigidos deverão ser utilizados para auxiliar tanto o planejamento operacional da CONCESSIONÁRIA como a fiscalização pela AGÊNCIA REGULADORA.

1. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- SAU: Serviço de Atendimento ao Usuário.
- IRU: Índice de Reclamação do Usuário.
- IA: Índice de Atendimento.
- IS: Índice de Satisfação.
- IC: Índice de Comunicação.
- Cliente: PODER CONCEDENTE e/ou USUÁRIO dos serviços executados.
- Plano de Trabalho: consiste em todos os planos técnicos de execução dos serviços aprovados e que atendem ao descrito no Termo de Referência e Metodologia de Execução.
- Reclamação: manifestação do Cliente apontando possível desconformidade com a execução dos serviços.
- Solicitação: manifestação do Cliente requerendo a execução de algum serviço demandante.
- Informação: esclarecimento sobre o funcionamento de algum serviço ou rotina dos serviços executados.
- Sugestão: ideia ou aconselhamento.



2. NÍVEL DE QUALIDADE

2.1. Nível de qualidade é a classificação do nível global de limpeza em uma área, sendo caracterizado pela presença de sujeira acumulada e mal estado de conservação de suas áreas públicas.

2.2. Ficam definidos dois Níveis de Qualidade, conforme o acúmulo de sujeira e estado de conservação. Para efeito de classificação do nível de limpeza, serão consideradas sujidades: restos de alimentos, papéis, copos plásticos, entulhos e grandes objetos. Folhas e pequenos galhos de árvores não serão considerados como sujeira.

2.2.1. Nível A – Limpo: Caracterizado pela ausência de lixo, resíduos, lama, com as áreas ajardinadas bem aparadas e em bom estado de conservação geral. Este deve ser o nível a ser obtido imediatamente após a execução dos serviços, conforme descritos no Plano de Trabalho aprovado.

2.2.2. Nível B – Sujo: Caracterizado pelo acúmulo de sujeira, resíduos, lama, entulhos, grandes objetos e/ou com áreas ajardinadas com gramíneas com tamanho superior a 40 (quarenta) cm, mesmo após a execução dos serviços, conforme descritos no Plano de Trabalho aprovado.

3. NÍVEL DE SERVIÇO

3.1. O objetivo geral da AGÊNCIA REGULADORA e da CONCESSIONÁRIA é que a área de abrangência dos serviços mantenha-se limpa e bem conservada durante o maior tempo possível.

3.2. Considerando que, em qualquer área da cidade, a sujeira e a deterioração se acumulam com o tempo, seja pela ação do homem ou da natureza, foram estabelecidos Níveis de Serviço, ou seja, o tempo máximo esperado para que uma determinada área volte ao seu melhor estado de limpeza e conservação (Nível de Qualidade A).

3.3. Os níveis de serviço variam de acordo com cada tipo de serviço a ser executado e podem ser interpretados como a quantidade em dias ou horas necessárias para a reexecução de um ou mais serviços escalonados, ou a execução de um ou mais serviços demandantes, visando a manter o nível de qualidade dentro do melhor estado de limpeza e conservação.

3.4. O nível de serviço engloba todos os serviços concedidos.

3.4.1. As manifestações recebidas no SAU dos serviços, quando procedentes, serão classificadas como Reclamação.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BRAGANÇA PAULISTA
Secretaria Municipal do Meio Ambiente

3.4.2. O tempo necessário para o retorno ao Nível de Qualidade A deverá respeitar o limite máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir do momento do registro da manifestação.

3.4.3. Serviços de poda e retirada de árvores, que demandam análise e aprovação do PODER CONCEDENTE, terão o prazo de execução contado a partir de tal aprovação.

3.5. O SAU será implantado e operado pela CONCESSIONÁRIA no prazo de 60 (sessenta) dias da ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS.

3.5.1. Os chamados de Reclamação ou Solicitação somente terá validade após a implementação do SAU, quando então passará ter validade para fins de cálculo dos Indicadores de Desempenho.

3.6 Todas as manifestações do SAU deverão ser verificadas pela CONCESSIONÁRIA, que deverá classificá-las como procedente ou não procedente. Sendo classificadas como procedente, ou seja, a manifestação é pertinente quanto aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA e encontra-se em desconformidade com o Nível de Qualidade A, o serviço será enquadrado como Reclamação.

3.7 Ainda, no sistema do SAU haverá a classificação para Sugestão e Informação, de forma que todos os chamados tenham uma classificação.

3.8 A fiscalização da AGÊNCIA REGULADORA poderá, quando achar necessário, acompanhar e auditar a classificação.

3.9 Os prazos estabelecidos para execução dos serviços não consideram domingos e feriados.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

A avaliação da CONCESSIONÁRIA será baseada em 4 (quatro) quesitos listados a seguir, podendo obter, mensalmente, um total de 100 (cem) pontos.

4.1 RECLAMAÇÕES – 30 PONTOS

4.1.1 Este quesito, com uma pontuação máxima de 30 pontos, avaliará o número de reclamações efetuadas pelos Clientes através nos canais de comunicação estabelecidos no CONTRATO.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BRAGANÇA PAULISTA
Secretaria Municipal do Meio Ambiente

4.1.2 A base para cálculo do número de reclamações efetuadas será o número de reclamações procedentes não solucionadas em 48 horas, registradas na base de dados mantida pelo sistema de comunicação, que sejam oriundas da área de atendimento da CONCESSIONÁRIA. O número de reclamações procedentes em cada mês será comparado ao número de USUÁRIOS atualizado pelo último censo demográfico realizado pelo IBGE. Desta forma, será estabelecido o Índice de Reclamações de USUÁRIOS (IRU), que é o número de reclamações para cada 1.000 habitantes.

4.1.3 O PODER CONCEDENTE poderá auditar os processos de registro nos bancos de dados da CONCESSIONÁRIA anualmente, caso julgue necessário e comunicado formalmente com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. O PODER CONCEDENTE poderá contatar os munícipes reclamantes e, caso sejam encontradas inconsistências devidamente comprovadas, acarretará a perda de pontos da CONCESSIONÁRIA no quesito RECLAMAÇÕES na avaliação subsequente.

A pontuação mensal para o quesito RECLAMAÇÕES será:

- 30 pontos: $IRU \leq 1,0$
- 15 pontos: $1,0 < IRU \leq 2,0$
- 10 pontos: $2,0 < IRU \leq 7,0$
- 05 pontos: $7,0 < IRU \leq 10,0$
- 00 pontos: $IRU > 10,0$ -

4.2 ATENDIMENTO – 30 PONTOS

4.2.1 Este quesito, com uma pontuação máxima de 30 pontos, fiscalizará o cumprimento dos prazos máximos para atendimento de solicitações. A fiscalização será realizada pela AGÊNCIA REGULADORA, em conformidade com os padrões e procedimentos estabelecidos.

4.2.2 A AGÊNCIA REGULADORA realizará a fiscalização do atendimento de, pelo menos, 20% (vinte por cento) das Solicitações recebidas mensalmente e que se encontram no histórico mantido pela CONCESSIONÁRIA, através de vistorias ou contato direto com o Cliente.

4.2.3 O Índice de Atendimento (IA) será o percentual de situações atendidas dentro dos prazos estabelecidos em relação ao número total de solicitações procedentes no período sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BRAGANÇA PAULISTA
Secretaria Municipal do Meio Ambiente

4.2.4 A pontuação mensal para o quesito ATENDIMENTO será:

- 30 pontos: $IA \geq 90\%$
- 10 pontos: $80\% \leq IA < 90\%$
- 08 pontos: $60\% \leq IA < 80\%$
- 02 pontos: $50\% \leq IA < 60\%$
- 00 pontos: $IA < 50\%$

4.3 SATISFAÇÃO – 20 PONTOS

4.3.1 Este quesito, com uma pontuação máxima de 20 pontos, avaliará a satisfação dos Municípes sobre os serviços realizados.

4.3.2 A base para a avaliação do quesito será a pesquisa definida ao final do texto. O questionário deverá conter, não de forma exclusiva, a seguinte questão:

4.3.2.1 Uma pergunta sobre o estado geral dos serviços realizados na **ÁREA DE CONCESSÃO**. O Índice de Satisfação (IS) será o percentual de pessoas dividido pelo total de pessoas que responderem à pesquisa, que poderão afirmar que a coleta de lixo é **MUITO BOA**, **BOA** ou **REGULAR**.

4.3.3 A pontuação mensal para o quesito **SATISFAÇÃO** será a somatória dos pontos a seguir:

- 20 pontos: $IS \geq 90\%$
- 10 pontos: $70\% \leq IS < 90\%$
- 05 pontos: $30\% \leq IS < 70\%$
- 00 pontos: $IS < 30\%$

4.3.4 Como a pesquisa será realizada a cada seis meses, os pontos obtidos neste quesito valerão para o mês em que foi realizada a pesquisa e nos cinco meses subsequentes.

4.3.5 Após a realização da pesquisa, tanto o questionário como os resultados obtidos deverão ser publicados na Imprensa Oficial do **MUNICÍPIO**.



4.4 COMUNICAÇÃO – 20 PONTOS

4.4.1 Este quesito, com uma pontuação máxima de 20 pontos, avaliará o conhecimento dos USUÁRIOS sobre os canais de comunicação estabelecidos pela PODER CONCEDENTE.

4.4.2 A base para a avaliação do quesito será a pesquisa definida ao final do texto. O questionário deverá conter, não de forma exclusiva, a seguinte questão:

4.4.2.1 Uma pergunta sobre o conhecimento dos canais de comunicação e reclamação estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA. O Índice de Conhecimento (IC) será o percentual de pessoas que responderem que conhecem os mecanismos de reclamação sobre a coleta de lixo.

4.4.3 A pontuação mensal para o quesito COMUNICAÇÃO será a somatória dos pontos a seguir:

- 20 pontos: $IC \geq 90\%$
- 10 pontos: $70\% \leq IC < 90\%$
- 05 pontos: $30\% \leq IC < 70\%$
- 00 pontos: $IC < 30\%$

4.4.4 Como a pesquisa será realizada a cada seis meses, os pontos obtidos neste quesito valerão para o mês em que foi realizada a pesquisa e nos cinco meses subsequentes.

4.4.5 Após a realização da pesquisa, tanto o questionário como os resultados obtidos deverão ser publicados na Imprensa Oficial do MUNICÍPIO.

5. AVALIAÇÃO E PENALIZAÇÃO

5.1 A avaliação será a somatória dos pontos obtidos nos quatro quesitos mencionados, a cada mês.

5.2 Caso o somatório dos pontos totalize de 85 a 100 pontos no mês, a CONCESSIONÁRIA receberá 100% do valor mensal previsto.

5.3 Entre 65 a 84 pontos no mês, a CONCESSIONÁRIA terá uma redução de 0,1% do valor mensal previsto por ponto abaixo de 85 pontos, até o limite de 98% do preço mensal para um somatório de 65 pontos.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BRAGANÇA PAULISTA
Secretaria Municipal do Meio Ambiente

5.4 Sendo a pontuação mensal de 45 a 64 pontos no mês, a CONCESSIONÁRIA receberá 98% do valor mensal previsto e terá uma redução de 0,15% por ponto abaixo de 65 pontos, até o limite de 95% do valor mensal previsto para um somatório de 45 pontos.

5.5 Caso a pontuação mensal fique entre 25 e 44 pontos no mês, a CONCESSIONÁRIA receberá 95% do valor mensal previsto e terá uma redução de 0,25% por ponto abaixo de 45 pontos, até o limite de 90% do valor mensal previsto para um somatório de 25 pontos.

5.6 Caso a avaliação totalize menos que 25 pontos no mês, a CONCESSIONÁRIA receberá 90% do valor mensal previsto e poderá ser aberto processo administrativo para rescisão do contrato.

5.7 Considerando que será necessário um prazo para montagem, qualificação, capacitação e mensuração do sistema, bem como estabelecimento da infraestrutura e processos de comunicação, os pontos obtidos durante os primeiros 6 (seis) meses de trabalho não afetarão o valor mensal devido à CONCESSIONÁRIA.

6. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 A avaliação dos SERVIÇOS deverá ser realizada a cada 6 (seis) meses por meio de pesquisa de opinião com Munícipes desses serviços, na qual cada entrevistado responderá um questionário desenvolvido especificamente para esta finalidade.

6.2 A contratação da empresa responsável pela pesquisa será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

6.3 O questionário deverá ser estruturado de acordo com o objetivo da pesquisa, contendo perguntas abertas e fechadas. Deverá abranger questões que permitam a avaliação dos seguintes itens:

6.3.1 Grau de satisfação e o nível de tratamento dispensado aos munícipes;

6.3.2 Prioridades a serem consideradas no atendimento;

6.3.3 Instrumentos de informação e divulgação dos serviços;

6.3.4 Expectativas dos Munícipes quanto à melhoria dos serviços;

6.3.5 Ações propostas para melhoria do serviço;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BRAGANÇA PAULISTA
Secretaria Municipal do Meio Ambiente

6.4 A amostra deverá ser definida pelo PODER CONCEDENTE de maneira que a margem de erro tolerável para as informações seja de até 5%, para um grau de confiança de 95%.

6.5 Os resultados apurados deverão ser processados e apresentados contendo indicadores estatísticos, demonstração dos resultados e as respectivas análises, assim como recomendações de estratégias e ações para a obtenção da melhoria dos serviços.