



**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.