



MUNICÍPIO DE PINDAMONHANGABA ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria Municipal de Administração

ANEXO VI

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO (IQS)

O IQS é composto de elementos e indicadores descritos neste anexo, através dos quais será possível avaliar objetivamente a qualidade da prestação dos serviços da CONCESSIONÁRIA, especialmente no tocante aos critérios de administração, operação, manutenção, limpeza e conservação, continuidade, eficiência, segurança e cortesia na sua prestação nos TERMINAIS RODOVIÁRIOS.

O IQS exerce função dupla no CONTRATO. Será utilizado como meio apto a avaliar a qualidade dos SERVIÇOS DA CONCESSÃO prestados pela CONCESSIONÁRIA através da apuração dos elementos que compõem o IQS, além de vincular os valores do **Percentual de Remuneração Mensal** diretamente aos resultados obtidos desta avaliação.

1.1. Condições Gerais

O ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO será obtido através de Pesquisa de Satisfação, que deve ser realizada por VERIFICADOR INDEPENDENTE contratada pela CONCESSIONÁRIA, nos termos do **CAPÍTULO IX da MINUTA DE CONTRATO**.

Serão realizadas entrevistas de campo nos TERMINAIS RODOVIÁRIOS, sendo que a coleta de dados deverá contemplar uma amostra estatisticamente representativa do universo da demanda e do movimento. O cálculo desta amostra será demonstrado no item 1.5 do presente anexo.

Os usuários a serem entrevistados serão ouvidos após fazer uso do serviço a ser avaliado. Por exemplo, as avaliações referentes aos sanitários deverão ser realizadas na saída dos mesmos, de forma a garantir que os entrevistados tenham utilizado o serviço medido. Ou seja, não necessariamente todos os usuários responderão ao questionário completo.

A Pesquisa de Satisfação ocorrerá anualmente e preferencialmente nos meses de pico de usuários (dezembro, janeiro ou julho).

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Av. Nossa Senhora do Bom Sucesso, 1400 – Alto do Cardoso – Pindamonhangaba/SP – Cep.: 12420-010
Telefax: (12) 3644-5600/e-mail: licitacao@pindamonhangaba.sp.gov.br



MUNICÍPIO DE PINDAMONHANGABA ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria Municipal de Administração

1.2. Procedimento de Avaliação

Os entrevistados classificarão o nível de qualidade dos serviços prestados conforme as "Notas de Satisfação" abaixo:

QUADRO 1: NOTAS DE SATISFAÇÃO PARA PESQUISA DE AVALIAÇÃO

NOTA DE SATISFAÇÃO	DESCRIÇÃO
ÓTIMO (OT)	Expectativas ou metas atendidas e superadas
BOM (BM)	Expectativas ou metas atendidas
REGULAR (RE)	Expectativas ou metas parcialmente atendidas
RUIM (RU)	Expectativas ou metas pouco atendidas
PÉSSIMO (PE)	Expectativas ou metas não atendidas

1.3. Períodos de Medição e Prazos

A CONCESSIONÁRIA deverá contratar um VERIFICADOR INDEPENDENTE para realizar anualmente as pesquisas de satisfação e o respectivo Relatório de Desempenho para fins de determinação do ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO do período, podendo o PODER CONCEDENTE acompanhar presencialmente a realização das pesquisas através de um único responsável indicado por ela.

As PARTES deverão chegar a acordo quanto à periodicidade das medições antes do início da operação dos serviços, sob pena a ser decidida unilateralmente pelo PODER CONCEDENTE.

A primeira Pesquisa de Satisfação será realizada 12 (doze) meses após o término das obras de reforma e modernização do TERMINAL RODOVIÁRIO. Durante o período anterior, não haverá acréscimos no pagamento do **Percentual de Remuneração Mensal**.

O Relatório de Desempenho deve conter, além das atualizações periódicas previstas pelos questionários, o histórico das pesquisas realizadas anteriormente.

1.4. Aplicação do Questionário

O questionário abaixo é uma prévia do questionário que será aplicado na Pesquisa de Satisfação. Ele deverá ser previamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Av. Nossa Senhora do Bom Sucesso, 1400 – Alto do Cardoso – Pindamonhangaba/SP – Cep.: 12420-010
Telefax: (12) 3644-5600/e-mail: licitacao@pindamonhangaba.sp.gov.br



MUNICÍPIO DE PINDAMONHANGABA

ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria Municipal de Administração

Se necessário ao atendimento dos objetivos da CONCESSÃO, o questionário poderá ser reavaliado e revisto periodicamente, em períodos não superiores a 5 (cinco) anos, desde que necessário para incrementar e tornar efetivo o atendimento do EDITAL e do CONTRATO.

QUADRO 2: QUESTIONÁRIO PARA APLICAÇÃO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO

Ambiente	Sub-grupo	Item	Nota de Satisfação				
Sanitário	Limpeza	Vaso sanitário e mictórios	OT	BM	RE	RU	PE
		Pias e cubas	OT	BM	RE	RU	PE
		Cestos de lixo	OT	BM	RE	RU	PE
		Acessórios sanitários (espelhos, portas, batentes e maçanetas)	OT	BM	RE	RU	PE
		Luminárias	OT	BM	RE	RU	PE
		Material	Papel Higiênico	OT	BM	RE	RU
	Sabonete		OT	BM	RE	RU	PE
	Papel Toalha		OT	BM	RE	RU	PE
	Equipamentos	Descarga	OT	BM	RE	RU	PE
		Torneiras	OT	BM	RE	RU	PE
		Secador de mão	OT	BM	RE	RU	PE
	Terminal	Limpeza	Bancos, Telefones, Bloqueios e Painéis	OT	BM	RE	RU
Extintores de incêndio e quadro geral			OT	BM	RE	RU	PE
Luminárias			OT	BM	RE	RU	PE
Paredes			OT	BM	RE	RU	PE
Pisos e Passarelas			OT	BM	RE	RU	PE
Portas, batentes e maçanetas			OT	BM	RE	RU	PE
Placas de comunicação visual, totens e			OT	BM	RE	RU	PE
Cestos de lixo			OT	BM	RE	RU	PE
Equipamentos - Ventiladores, ar			OT	BM	RE	RU	PE
Teto/forro			OT	BM	RE	RU	PE
Vidros internos e externos			OT	BM	RE	RU	PE
Cobertura			OT	BM	RE	RU	PE
Painéis com informações de partidas e chegadas		Painéis em locais visíveis	OT	BM	RE	RU	PE
		Painéis em bom funcionamento	OT	BM	RE	RU	PE
		Qualidade das informações	OT	BM	RE	RU	PE
Geral		Segurança	OT	BM	RE	RU	PE
		Acessibilidade do Terminal	OT	BM	RE	RU	PE
Guarda-volumes		Atendimento do Funcionário	OT	BM	RE	RU	PE
		Tempo de atendimento	OT	BM	RE	RU	PE
Balcão de Informações		Qualidade da informação dada	OT	BM	RE	RU	PE

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Av. Nossa Senhora do Bom Sucesso, 1400 – Alto do Cardoso – Pindamonhangaba/SP – Cep.: 12420-010
Telefax: (12) 3644-5600/e-mail: licitacao@pindamonhangaba.sp.gov.br



MUNICÍPIO DE PINDAMONHANGABA ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria Municipal de Administração

Ambiente	Sub-grupo	Item	Nota de Satisfação				
			OT	BM	RE	RU	PE
	Informações pelo Canal de Comunicação	Tempo de atendimento	OT	BM	RE	RU	PE
		Qualidade da informação dada	OT	BM	RE	RU	PE
Áreas externas	Limpeza	Tempo de atendimento	OT	BM	RE	RU	PE
		Folhagem dos jardins e áreas verdes	OT	BM	RE	RU	PE
		Grades	OT	BM	RE	RU	PE
		Cestos de lixo	OT	BM	RE	RU	PE
		Calçadas e acessos	OT	BM	RE	RU	PE
	Estacionamento	Luminárias	OT	BM	RE	RU	PE
		Limpeza	OT	BM	RE	RU	PE
		Atendimento do Funcionário	OT	BM	RE	RU	PE
	Geral	Segurança	OT	BM	RE	RU	PE
		Iluminação	OT	BM	RE	RU	PE
		Acesso para carros	OT	BM	RE	RU	PE
		Acesso para pedestres	OT	BM	RE	RU	PE
		Localização	OT	BM	RE	RU	PE
		Segurança	OT	BM	RE	RU	PE

1.5. Cálculo da amostra

O cálculo da amostra de pessoas que devem ser entrevistadas no terminal levará em consideração o número de pessoas que passam pelo terminal por dia, ou seja, número de usuários por dia dividido por dois. Isso por que o número de usuários leva em consideração embarques e desembarques.

A fórmula para o cálculo da amostra é:

$$n = \frac{N \times z^2 \times p' \times q'}{(N - 1) \times e^2 + z^2 \times p' \times q'}$$

Onde:

N: População – número de pessoas que passam no terminal por dia (número de usuários diários dividido por 2). Como a pesquisa deverá ser feita a cada doze meses, será utilizada a média dos usuários diários do último período.

e: Erro amostral – é a diferença, para mais e para menos, entre o valor estimado pela pesquisa e o verdadeiro valor. Utilizar sempre um erro amostral de aproximadamente 3,5%.

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Av. Nossa Senhora do Bom Sucesso, 1400 – Alto do Cardoso – Pindamonhangaba/SP – Cep.: 12420-010
Telefax: (12) 3644-5600/e-mail: licitacao@pindamonhangaba.sp.gov.br



MUNICÍPIO DE PINDAMONHANGABA ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria Municipal de Administração

z: Nível de confiança / Nível de significância / Desvio Padrão – o nível de confiança indica a probabilidade de que o erro cometido pela pesquisa não exceda os 3,5% definido acima. Adotar um nível de confiança de 95%, ou seja, admitindo-se que exista 5% de chances de ocorrer o erro amostral (nível de significância). A partir do nível de significância de 5% que definimos, utilizando uma tabela estatística, chegamos ao valor do desvio padrão a ser utilizado na fórmula acima. O desvio padrão, para 5% de significância, terá um valor de 1,96.

p': Respostas favoráveis – representa a quantidade de pessoas que darão respostas favoráveis à pesquisa. Considerar que metade das pessoas darão respostas favoráveis, ou seja, 0,5.

q': Respostas desfavoráveis – representa a quantidade de pessoas que darão respostas desfavoráveis à pesquisa. Considerar que metade das pessoas darão respostas desfavoráveis, ou seja, 0,5.

1.6. Cálculo do IQS

As notas serão apuradas por subgrupo pesquisado. A nota de cada subgrupo será apurada pela seguinte fórmula:

$$\text{Nota} = \frac{\Sigma (\text{OT} + \text{BM})}{\Sigma (\text{OT} + \text{BM} + \text{RE} + \text{RU} + \text{PE})}$$

Onde:

OT: número de respostas "ÓTIMO";

BM: número de respostas "BOM";

RE: número de respostas "REGULAR";

RU: número de respostas "RUIM"; e

PE: número de respostas "PÉSSIMO".

O ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO será calculado pela somatória das notas obtidas em cada subgrupo levando em consideração os pesos abaixo:

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Av. Nossa Senhora do Bom Sucesso, 1400 – Alto do Cardoso – Pindamonhangaba/SP – Cep.: 12420-010
Telefax: (12) 3644-5600/e-mail: licitacao@pindamonhangaba.sp.gov.br



MUNICÍPIO DE PINDAMONHANGABA
ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria Municipal de Administração

QUADRO 3: PONDERAÇÃO DAS NOTAS PARA GERAÇÃO DO ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Ambiente	Peso	Sub-grupo
Sanitário	15%	Limpeza
	10%	Material
	10%	Equipamentos
Terminal	20%	Limpeza
	5%	Painéis com informações de partidas e chegadas
	5%	Geral
	5%	Guarda-volumes
	5%	Balcão de informações
	5%	Informações pelo Canal de
Áreas externas	10%	Limpeza
	5%	Estacionamento
	5%	Geral

Os cálculos do IQS devem constar em um Relatório de Desempenho que será inicialmente elaborado e entregue pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE. O Modelo Relatório de Desempenho deverá conter:

- Informações completas sobre os cálculos dos IQS, conforme o detalhamento contido neste Anexo; e
- Histórico detalhado de cada pesquisa realizada no período, bem como fonte dos dados, responsável pela coleta e demais informações pertinentes.

O formato e padrão de apresentação do Relatório de Desempenho deverão ser previamente apresentados e aprovados pelo PODER CONCEDENTE, no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias anterior à conclusão da reforma do TERMINAL RODOVIÁRIO. A forma de apresentação do Relatório poderá ser modificada ao longo da CONCESSÃO por solicitação do PODER CONCEDENTE com o objetivo de tornar a apuração dos resultados mais clara e precisa.

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Av. Nossa Senhora do Bom Sucesso, 1400 – Alto do Cardoso – Pindamonhangaba/SP – Cep.: 12420-010
Telefax: (12) 3644-5600/e-mail: licitacao@pindamonhangaba.sp.gov.br



MUNICÍPIO DE PINDAMONHANGABA ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria Municipal de Administração

O Relatório de Desempenho será efetuado pelo representante do VERIFICADOR INDEPENDENTE, e que depois de concluída a pesquisa fará a tabulação dos dados e compilação em um único relatório que será encaminhado para o PODER CONCEDENTE e CONCESSIONÁRIA.

Após o processo de verificação, o IQS apurado será utilizado pelo PODER CONCEDENTE para realizar os ajustes necessários ao valor nominal do **Percentual de Remuneração Mensal** devida ao PODER CONCEDENTE.

1.7. Penalidades e bonificações

A partir do resultado do ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO, apresentado no Relatório de Desempenho, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita a aplicação de penalidades, aplicada no **Percentual de Remuneração Mensal (PRM)**, sobre o valor anualizado, a ser paga à CONCEDENTE na primeira data subsequente à conclusão do Relatório de Desempenho.

O quadro a seguir mostra os pontos percentuais que serão acrescidos ao **Percentual de Remuneração Mensal** a ser paga à CONCEDENTE:

QUADRO 4: PENALIDADES APLICADAS SOBRE O PERCENTUAL DE REMUNERAÇÃO MENSAL

IQS			Acréscimo
0,95	≤	1,00	Decréscimo (bônus) de 5% do PRM anualizado
0,90	≤	0,95	Decréscimo (bônus) de 2,5% do PRM anualizado
0,85	≤	0,90	Nem multa e nem bônus
0,80	≤	0,85	Acréscimo (multa) de 1,5 % do PRM anualizado
0,75	≤	0,80	Acréscimo (multa) de 3,0 % do PRM anualizado
0,65	≤	0,75	Acréscimo (multa) de 4,5 % do PRM anualizado
0,50	≤	0,65	Acréscimo (multa) de 6,0 % do PRM anualizado
0,25	≤	0,50	Acréscimo (multa) de 7,5 % do PRM anualizado
0,00	≤	0,25	Acréscimo (multa) de 10,0 % do PRM anualizado

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Av. Nossa Senhora do Bom Sucesso, 1400 – Alto do Cardoso – Pindamonhangaba/SP – Cep.: 12420-010
Telefax: (12) 3644-5600/e-mail: licitacao@pindamonhangaba.sp.gov.br



MUNICÍPIO DE PINDAMONHANGABA ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria Municipal de Administração

O resultado obtido pelo IQS será aplicado no **Percentual de Remuneração Mensal** a ser paga pela CONCESSIONÁRIA nos 4 (quatro) trimestres seguintes ao fechamento e aprovação da pesquisa.

Na hipótese de obtenção pela CONCESSIONÁRIA de IQS que represente acréscimo no percentual do **Percentual de Remuneração Mensal**, deverá a CONCESSIONÁRIA apresentar no prazo máximo de 10 (dez) dias plano de ação corretiva contendo detalhadamente as soluções propostas para adequar os níveis de serviços esperados pelos usuários. Caso o plano de ação corretiva seja aceito pelo PODER CONCEDENTE e seja efetivamente implementado pela CONCESSIONÁRIA em no máximo 20 (vinte) dias, o acréscimo no **Percentual de Remuneração Mensal** será reduzido para 50% (cinquenta por cento) do acréscimo.

Na hipótese de obtenção pela CONCESSIONÁRIA de IQS que represente reincidência em penalidade descrita no quadro acima, poderá o PODER CONCEDENTE, a seu critério, determinar a aplicação da penalidade imediatamente mais gravosa nos termos descritos na tabela anterior.

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Av. Nossa Senhora do Bom Sucesso, 1400 – Alto do Cardoso – Pindamonhangaba/SP – Cep.: 12420-010
Telefax: (12) 3644-5600/e-mail: licitacao@pindamonhangaba.sp.gov.br