



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE LICITAÇÕES - SML



ANEXO V.4

SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE LICITAÇÕES – SML

ANEXO IV – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

O sistema de avaliação dos serviços proposto para o Município de Porto Velho será baseado em indicadores objetivos da execução e qualidade dos serviços prestados, atendimentos a metas e pesquisa de opinião.

Os indicadores para avaliação da execução e qualidade dos serviços prestados serão construídos por meio de um sistema de controle e monitoramento alimentados por inspeções e fiscalização por parte do PODER CONCEDENTE e informações da CONCESSIONÁRIA. Os critérios gerais serão a execução dos serviços e qualidade na sua prestação.

O sistema de monitoramento e controle será alimentado pelos relatórios de controle e execução dos serviços, relatórios de fiscalização e os indicadores de medição e indicadores de qualidade. Os relatórios de controle medirão a execução dos serviços verificando os quantitativos e atestando sua execução, e os indicadores de qualidade pontuarão a qualidade da execução e cumprimento de metas.

Os indicadores de qualidade pontuarão os aspectos operacionais (adequação, pontualidade, efetividade, zelo à segurança da população e trabalhadores, entre outros), ambientais (aspectos sanitários, emissões e poluições, aproveitamento de materiais, educação ambiental, compatibilização de equipamentos com a paisagem urbana, interação social, entre outros), administrativos (adequação aos quesitos legais e contratuais, atendimento às normas de saúde e segurança do trabalho, atendimento as exigências dos órgãos ambientais, entre outros), de cumprimento de metas (prazos para universalização dos serviços, implantação de equipamentos e programas, metas de redução e minimização, atendimento às metas gerais do Plano Municipal de Saneamento Básico, entre outros).

Para cada um dos serviços prestados a avaliação qualitativa definirá os indicadores com base nos aspectos citados acima.

Além da avaliação da qualidade baseada no sistema de indicadores, o modelo propõe o controle social dos serviços com participação efetiva da população na avaliação da sua prestação, por meio da aplicação de pesquisa e consultas sistemáticas de opinião pública e controle de reclamações (Central de Atendimento).

O sistema de avaliação deverá aferir conjuntamente a execução dos serviços e sua qualidade, e atesta a realização dos serviços segundo critérios do novo modelo e será a base para sua medição e remuneração.

A remuneração será fundamentada no pagamento por valor global e contratual dos serviços.

Os quesitos específicos para cada serviço, descritos na ficha de CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA, atribui peso, notas e as notas ponderadas para cada um dos serviços. Esta pontuação deverá ser consolidada numa ficha de avaliação geral de qualidade de forma a definir o valor do desconto na fatura, conforme modelo de ficha apresentado neste Anexo.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA



SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE LICITAÇÕES – SML

1. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA – (ADC)

A avaliação da CONCESSIONÁRIA será baseada em 05 (cinco) quesitos (Reclamações, Atendimento, Satisfação, Conhecimento e Cumprimento das Metas) listados a seguir, podendo obter mensalmente um total de 100 (cem) pontos.

1.1. RECLAMAÇÕES – 20 (VINTE) PONTOS

Este quesito, com uma pontuação máxima de 20 (vinte) pontos, avaliará o número de reclamações efetuadas relativos aos serviços contínuos (coleta domiciliar e coleta de materiais recicláveis), por domicílios. A base para cálculo do número de reclamações efetuadas será o número de reclamações registradas e pertinentes na base de dados mantidos pelo Centro de Controle Operacional (CCO).

O total de reclamações pertinentes de cada mês será dividido pelo número de Domicílios do Município, atualizado pelo último censo demográfico realizado do IBGE. Desta forma será estabelecido o **Índice de Reclamações por Domicílios (IRD)**, que é o número de reclamações a cada 1.000 (hum mil) domicílios de Porto Velho.

$$\text{IRD} = \text{n}^\circ \text{ reclamações/mês} / (\text{n}^\circ \text{ domicílios} / 1.000)$$

A pontuação mensal para o quesito RECLAMAÇÕES será:

- $\text{IRD} \leq 1,0 = 20$ pontos
- $1,0 < \text{IRD} \leq 5,0 = 15$ pontos
- $5,0 < \text{IRD} \leq 10,0 = 10$ pontos
- $\text{IRD} > 10,0 = 0$ pontos

1.2. ATENDIMENTO – 30 (TRINTA) PONTOS

Este quesito, com uma pontuação máxima de 30 (trinta) pontos, fiscalizará o cumprimento dos prazos máximos, desde que não justificado este atraso, para atendimento das saídas programadas para a coleta dos resíduos sólidos domiciliares e da coleta dos resíduos recicláveis, definidos no CONTRATO.

O Índice de Atendimento (IA) é o percentual de saídas para a coleta dos resíduos realizadas dentro dos prazos estabelecidos no CONTRATO, em relação ao número total de saídas programadas no período. Serão consideradas as saídas das coletas somente após o serviço realizado, e com registro no sistema de rastreamento, devidamente registrados no CCO (Centro de Controle Operacional).

A pontuação mensal para o quesito ATENDIMENTO será:

- $\text{IA} \geq 90\% = 30$ pontos



SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE LICITAÇÕES – SML

- $80\% \leq IA < 90\% = 25$ pontos
- $70\% \leq IA < 80\% = 20$ pontos
- $IA < 70\% = 0$ pontos

1.3. SATISFAÇÃO (IS) E CONHECIMENTO (IC) - 20 (VINTE) PONTOS

Estes quesitos, com uma pontuação máxima de 20 (vinte) pontos, avaliarão a satisfação dos Municípes e o conhecimento dos mesmos sobre os serviços de limpeza urbana rotineiros praticados pela CONCESSIONÁRIA e os canais de comunicação disponibilizados. Ao quesito satisfação será atribuído um máximo de 10 (dez) pontos e ao de conhecimento 10 (dez) pontos.

A base para a avaliação do quesito será a pesquisa definida no CONTRATO. O questionário deverá conter, não de forma exclusiva, as seguintes questões:

Uma pergunta sobre o **estado geral** da limpeza no Município. O Índice de Satisfação (IS) será o percentual de pessoas sobre o total pesquisado que responderem que a limpeza urbana é: **BOM, REGULAR ou RUIM**. O **Índice de Satisfação (IS)** que será considerado para aprovação da satisfação das pessoas, será o percentual relativo ao quesito: **BOM mais 50% (cinquenta por cento) do quesito REGULAR**.

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

- $IS \geq 90\% = 10$ pontos
- $80\% \leq IS < 90\% = 8$ pontos
- $70\% \leq IS < 80\% = 6$ pontos
- $IS < 70\% = 4$ pontos

Índice de Conhecimento (IC): duas perguntas: uma sobre o conhecimento dos canais de comunicação estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA e outra sobre o conhecimento da prestação do serviço de coleta de resíduos sólidos domiciliares e coleta de materiais recicláveis. O Índice de Conhecimento (IC) será o percentual de pessoas que responderem que conhecem os mecanismos de reclamação sobre a limpeza urbana e da prestação do referido serviço acima, de forma espontânea (pesquisa não estimulada), atribuindo-se o mesmo peso a cada uma das perguntas.

A pontuação será a média aritmética da somatória dos percentuais das respostas afirmativas.

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

- $IC \geq 90\% = 10$ pontos



SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE LICITAÇÕES – SML

- $80\% \leq IC < 90\% = 8$ pontos
- $70\% \leq IC < 80\% = 6$ pontos
- $IC < 70\% = 4$ pontos

A pesquisa será realizada a cada 6 (seis) meses e os pontos obtidos nos quesitos valerão para o mês em que foi realizada a pesquisa, e também nos cinco meses subsequentes. Após a realização da pesquisa tanto o questionário como os resultados obtidos deverão ser anexados no Relatório de Desempenho da CONCESSIONÁRIA.

1.4. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS (PS) – 10 (DEZ) PONTOS

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

A contratação da empresa responsável pela pesquisa será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, devidamente aprovada esta indicação pelo PODER CONCEDENTE.

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:

- Grau de satisfação, o nível de tratamento dispensado aos munícipes;
- Prioridades a serem consideradas no atendimento;
- Instrumentos de informação e divulgação dos serviços;
- Expectativas dos Munícipes quanto à melhoria dos serviços;
- Ações propostas para melhoria do serviço.

A amostra deverá ser definida de maneira que a margem de erro tolerável para as informações seja de até 2% (dois por cento), para um grau de confiança de 98% (noventa e oito por cento).

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.

A pontuação mensal para o quesito AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS será pelo Grau de Satisfação “BOM” da pesquisa, conforme a seguir:

- $PS \geq 90\% = 10$ pontos



SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE LICITAÇÕES – SML

- $80\% \leq PS < 90\% = 8$ pontos
- $70\% \leq PS < 80\% = 6$ pontos
- $PS < 70\% = 4$ pontos

A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo pagamento de empresas especializadas que se responsabilizarão pelos trabalhos de auditoria, para elaborar a avaliação mensal dos Índices de Reclamações por Domicílios (IRD) e de Atendimento (IA), e empresa de pesquisa para elaboração dos índices de Satisfação (IS) e Conhecimento (IC), bem como a respectiva consolidação na Avaliação de Desempenho da CONCESSIONÁRIA (ADC).

A contratação da(s) empresa(s) responsável(is) pela auditoria e pesquisa, será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, devidamente aprovada esta indicação pelo PODER CONCEDENTE.

1.5. CUMPRIMENTO DAS METAS DA AVALIAÇÃO (CM) – 20 (VINTE) PONTOS

A avaliação do quesito CUMPRIMENTO DA METAS se dará com base na cronologia nos Investimentos propostos no Plano de Negócios da CONCESSIONÁRIA, na fase de Licitação, abrangendo os bens reversíveis e os veículos operacionais, sendo descontado 5% no indicador a cada atraso de 06 (seis) meses para cada investimento, desde que não justificado este atraso, conforme pontuação a seguir.

- $CM \geq 90\% = 20$ pontos
- $80\% \leq CM < 90\% = 15$ pontos
- $70\% \leq CM < 80\% = 10$ pontos
- $CM < 70\% = 5$ pontos

1.6. DA AVALIAÇÃO E PENALIZAÇÃO

A avaliação de desempenho da CONCESSIONÁRIA (ADC), será apurada mensalmente com a somatória dos pontos obtidos nos quesitos (IRD +IA+IS+IC+PS+CM). Caso o somatório dos pontos totalize de 90 (noventa) a 100 (cem) pontos no mês, a CONTRATADA receberá 100% (cem por cento) da Contraprestação Pecuniária.

- Entre 80 (oitenta) a 89 (oitenta e nove) pontos no mês, a CONCESSIONÁRIA terá uma redução no valor mensal de 0,10% (zero vírgula dez por cento) por ponto abaixo de 90 (noventa), reduzindo até o limite de 99% (noventa e nove por cento) para um somatório de 80 (oitenta) pontos.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO



SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE LICITAÇÕES – SML

- Entre 70 (setenta) a 79 (oitenta e nove) pontos no mês, a CONCESSIONÁRIA terá uma redução no valor mensal de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) por ponto abaixo de 90 (noventa), reduzindo até o limite de 97% (noventa e sete por cento) para um somatório de 70 (setenta) pontos.
- Entre 40 (quarenta) a 69 (sessenta e nove) pontos no mês, a CONCESSIONÁRIA terá uma redução no valor mensal de 0,20% (zero vírgula quarenta por cento) por ponto abaixo de 90 (noventa), reduzindo até o limite de 90% (noventa por cento), para um somatório de 40 (quarenta) pontos.

Caso a CONCESSIONÁRIA totalize menos de 40 (quarenta) pontos no mês, receberá 80% (oitenta por cento) da Contraprestação Pecuniária e poderá ser aberto processo administrativo para rescisão do CONTRATO, caso ocorra três reincidências durante o período de 12 meses consecutivos.

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 06 (seis) meses de trabalho não afetarão o valor mensal devido à CONCESSIONÁRIA.