

# PROJETO DE PPP PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6304/2023



Modalidade concessão administrativa, para a contratação dos serviços públicos especializados de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos (coleta, transporte, tratamento e destinação final de resíduos).

## ANEXO VII - INDICADORES E CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO DOS PADRÕES MÍNIMOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO DA CONCESSÃO





## **ANEXO VII – INDICADORES E CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO DOS PADRÕES MÍNIMOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO DA CONCESSÃO**

O sistema de avaliação dos serviços proposto para o Município de Santo André 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 às 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 de Gestão Integrada dos Resíduos Sólidos, 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**

### **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, coleta de materiais recicláveis, coleta dos resíduos de serviços de saúde, varrição de vias e logradouros públicos, entre outros), 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 pelo 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 Santo André.

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

A pontuação mensal para o quesito RECLAMAÇÕES será:

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

## **1.2. ATENDIMENTO – 30 (TRINTA) PONTOS**

Este quesito, com uma pontuação máxima de 30 (trinta) pontos, fiscalizará o cumprimento dos prazos máximos para atendimento das saídas programadas para todos os serviços rotineiros apresentados pela CONCESSIONÁRIA nos Planos Executivo de Trabalho, tais como a coleta dos resíduos sólidos domiciliares e secos, coleta de materiais recicláveis, coleta dos resíduos de serviços de saúde, varrição de vias e logradouros públicos, dentre eles, definidos no CONTRATO.

O Índice de Atendimento (IA) é o percentual de saídas para a coleta dos resíduos, varrição realizadas dentro dos prazos estabelecidos no CONTRATO, em relação ao número total de saídas programadas no período, conforme Plano de Trabalho aprovado pelo PODER CONCEDENTE. 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:

- $IA \geq 85\% = 30$  pontos
- $70\% \leq IA < 85\% = 25$  pontos
- $55\% \leq IA < 70\% = 20$  pontos
- $IA < 55\% = 0$  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 Municípios sobre os serviços prestados e o grau de conhecimento dos mesmos sobre os serviços de limpeza urbana rotineiros praticados pela CONCESSIONÁRIA, bem como sobre 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, às 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:

- $IS \geq 85\% = 10$  pontos
- $70\% \leq IS < 85\% = 8$  pontos
- $55\% \leq IS < 70\% = 6$  pontos
- $IS < 55\% = 4$  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, coleta de resíduos sólidos secos, coleta de materiais recicláveis, coleta dos resíduos de serviços de saúde, varrição de vias e logradouros públicos, e demais serviços de limpeza urbana. 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:

- $IC \geq 50\% = 10$  pontos
- $25\% \leq IC < 50\% = 8$  pontos
- $10\% \leq IC < 25\% = 6$  pontos
- $IC < 10\% = 4$  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:

- $PS \geq 85\% = 10$  pontos
- $70\% \leq PS < 85\% = 8$  pontos
- $55\% \leq PS < 70\% = 6$  pontos
- $PS < 55\% = 4$  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.

- $CM \geq 85\% = 20$  pontos
- $70\% \leq CM < 85\% = 15$  pontos
- $55\% \leq CM < 70\% = 10$  pontos
- $CM < 55\% = 5$  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 80 (oitenta) a 100 (cem) pontos no mês, a CONTRATADA receberá 100% (cem por cento) da Contraprestação Pecuniária.

- Entre 60 (sessenta) a 79 (setenta 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 80 (oitenta), reduzindo até o limite de 98% (noventa e oito por cento) para um somatório de 60 (sessenta) pontos.
- Entre 40 (quarenta) a 59 (cinquenta e nove) pontos no mês, a CONCESSIONÁRIA terá uma redução no valor mensal de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) por ponto abaixo 60 (sessenta),



reduzindo até o limite de 95% (noventa e cinco por cento) para um somatório de 40 (quarenta) pontos.

- Entre 20 (vinte) a 39 (trinta 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 40 (quarenta), reduzindo até o limite de 91% (noventa e um por cento), para um somatório de 20 (vinte) pontos.

Caso a CONCESSIONÁRIA totalize menos de 20 (vinte) pontos no mês, receberá 90% (noventa 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.

