

São Paulo, 22 de Dezembro de 2016.

Ofício nº 688/AMLURB - PRE/2016

Ref.: Ofício nº912/2016/CGM-G

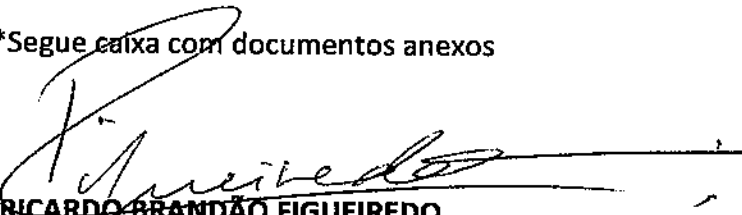
Relatório OS nº023/2015/CGM AUDI.

Ilustríssima Senhora,

Vimos pelo presente, em atenção a solicitação em epígrafe, encaminhar cópia das informações prestadas pela Diretoria de Gestão de Serviços desta Autoridade referente a execução do Contrato nº073/SES/2011, prestando as informações requisitadas pela Equipe de Auditoria dessa CGM.

Ao ensejo, aproveitamos a oportunidade para renovar protestos de elevada estima e distinta consideração.

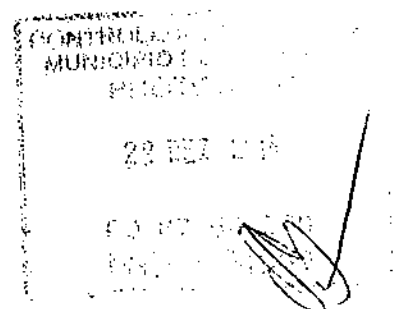
*Segue caixa com documentos anexos


RICARDO BRANDÃO FIGUEIREDO

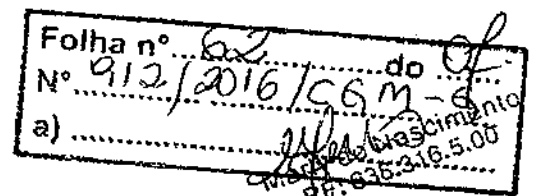
Presidente

Autoridade Municipal de Limpeza Urbana

Ilustríssima Senhora
Isabel Lopes de Oliveira de Faria Kato
Chefe de Gabinete
Controladoria Geral do Município
Viaduto do Chá, nº15- 10º andar –Edifício Matarazzo
CEP 01002-900
São Paulo/SP.



crpc_AJ_JA



A

Diretoria de Gestão de Serviços

Sr. Diretor,

Em análise do **RELATÓRIO DE AUDITORIA 023/2015**, elaborado pela Controladoria Geral, para um entendimento geral, visando uma melhor compreensão do modelo de contrato na modalidade preço global, necessário será, primeiramente, estabelecer alguns conceitos:

1 – A empreitada por preço global é quando se contrata a execução dos serviços por preço certo e total. Esta contratação é indicada quando os quantitativos dos serviços a serem executados puderem ser definidos com precisão. Por isso, pressupõe uma definição minuciosa de todos os componentes dos serviços, de modo que seus custos possam ser estimados com uma margem mínima de incerteza.

O artigo 47 da Lei 8.666/93 exige que, nas contratações por preço global, a Administração disponibilize, junto com o edital, todos os elementos e informações necessários para que os licitantes possam elaborar suas propostas de preços com total e completo conhecimento do objeto licitado. Em outras palavras, deve haver projeto básico (plano de trabalho) com alto grau de detalhamento, com o objetivo de minimizar os riscos e serem absorvidos pela contratada durante a execução contratual, o que resulta, por conseguinte, em menores preços ofertados pelos licitantes. A contratada poderá arcar com eventuais erros ou omissões na quantificação dos serviços, situação em que, em regra, não teria direito a aditivos contratuais de quantidades em caso de quantitativos subestimados por erro que pudesse ter sido detectado durante o processo licitatório.

2 – No processo de Concorrência Pública nº 07/SES/11, em seu Anexo I (Anexo 7), estabelece no item 5 – **PLANEJAMENTO, FREQUÊNCIA E HORÁRIO**, cláusula 5.1 – A CONTRATADA deverá executar inicialmente os serviços nas quantidades mínimas definidas pela PMSP, nas frequências e períodos apresentados no Plano de Trabalho aprovado pela Prefeitura, elaborado com base nos elementos constantes dos Anexos e dados disponibilizados pelo Departamento de Limpeza Urbana.

Em continuidade na Cláusula 5.2 – No prazo de até 20 (vinte) dias, contados a partir da assinatura da “Ordem de Serviço”, a CONTRATADA deverá submeter à aprovação da Prefeitura todos os Planos de Trabalho dos Serviços Rotineiros com todas as alterações que se fizerem necessárias, complementando o plano apresentado na fase de habilitação.

Na cláusula 5.5 – Durante a execução do contrato, a CONTRATADA poderá propor alterações ao Plano de Trabalho aprovado. Essas eventuais alterações deverão vir acompanhadas das justificativas técnicas e somente poderão ser implantadas após aprovação por parte da Prefeitura.

3 – No Termo de Contrato nº 73/SES/11 (Anexo 6), na cláusula 3 – **DA DEFINIÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**, item 3.1 – Os serviços que constituem o objeto deste Contrato deverão ser executados, inicialmente, em conformidade com os “Planos de Trabalho” propostos na licitação, atendidas todas as especificações e elementos técnicos constantes dos Anexos, Planilhas e demais elementos que integram o procedimento licitatório e se encontram anexados no processo nº 2011-0.180.921-0. Item 3.2 – Após a apresentação e aprovação dos Planos de Trabalho propostos pela CONTRATADA, estes passarão a disciplinar a execução dos serviços.

4 – Em 12/08/2013, a CONTRATADA protocolou junto a AMLURB o documento, anexo 1, com plano de trabalho que propunha, entre outras propostas, a separação da dupla de varredores visando um melhor atendimento a qualidade dos serviços executados.



PREFEITURA DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE SERVIÇOS
AUTORIDADE MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA – AMLURB

5 – O **TERMO DE ADITAMENTO Nº05** (Anexo 2) de 16 de dezembro de 2014 dispõe, entre outras medidas, a implantação gradual de um novo modelo de papeleiras, dentro do limite contratual de 25% (vinte e cinco por cento) de reposição anual. Este aumento de reposição seria para este novo modelo de papeleira, permanecendo as condições contratuais para o modelo definido no contrato nº73/SES/11, caso o novo modelo não fosse aprovado.

6 – Em 29 de Junho de 2015, esta autarquia definiu (Anexo 3) que o novo modelo não seria implantado e a instalação das que haviam sido fornecidas pela Contratada se limitaria a somente alguns lugares.

7 – O **TERMO DE ADITAMENTO Nº 5**, foi retirratificado em 22 de fevereiro de 2016 (Anexo 4), incluindo o fornecimento, por parte da contratada, de 8.150 (oito mil, cento e cinquenta) papeleiras em 24 (vinte e quatro) meses, permanecendo a reposição anual de 20% (vinte por cento).

8 – A **RESOLUÇÃO Nº07/AMLURB/2013** (Anexo 5), estabelece no Anexo I – Procedimentos de Fiscalização dos Serviços Indivisíveis de Limpeza Urbana, o que segue:

2. DA FISCALIZAÇÃO

2.1. A execução dos serviços deverá ser fiscalizada em função dos recursos apresentados no Plano de Trabalho.

2.2. A fiscalização e atestação da execução dos serviços realizar-se-á mediante elaboração do Boletim de Fiscalização de Serviços – BFS.

2.3. Para verificação da execução dos serviços, o responsável pela fiscalização fará a atestação no BFS e, no caso de constatação de irregularidade, encaminhará cópia reprográfica do BFS ao engenheiro/arquiteto fiscal do contrato para elaboração do Auto de Constatação de Irregularidade Contratual – ACIC.

3. ORIENTAÇÕES:

No planejamento, o responsável pela fiscalização deverá observar as seguintes orientações:

- I. Planejar as vistorias considerando o Plano de Trabalho vigente, a frequência e o período da prestação dos serviços;
- II. Priorizar a verificação dos SAC Limpeza Urbana não atendidos e os demandados pela AMLURB;
- III. Vistoriar, preferencialmente, em período ou turno posterior, que possibilite atestar sua execução;
- IV. Verificar o cumprimento integral do Plano de Trabalho pela Contratada na execução dos serviços;
- V. Comunicando imediatamente, por meio de memorando, ao engenheiro/arquiteto fiscal do contrato, que obrigatoriamente informará à AMLURB em caso de verificação da ineficácia ou inexistência do Plano de Trabalho;
- VI. Colher informações junto aos munícipes residentes na área vistoriada, apontando o nome e/ou endereço da fonte, a fim de embasar a conformidade, quando do surgimento de dúvidas nas vistorias;
- VII. Verificar o itinerário da Varrição constante do Plano de Trabalho, para dar início à vistoria em cada um dos setores;
- VIII. Atestar somente a rua ou trecho em que os serviços já tenham sido realizados;
- IX. Orientar os munícipes a efetuar a solicitação referente a serviços não previstos no escopo do contrato, por meio do telefone 156; ou demais canais de informações da PMSP;
- X. Orientar os munícipes a efetuar reclamações pertinentes ao escopo do contrato, especificamente aos serviços indivisíveis, preferencialmente, pelo telefone 0800-7777156 do Serviço de Atendimento ao Contribuinte – SAC Limpeza Urbana, pelo site www.saclimpezaurbana.com.br;

Folha n° do
N° 912/2016/CGM-S
a)
Mário do Nascimento
RF: 638/116.5.00

9 – O **CONTRATO Nº73/SES/11** (Anexo 6), estabelece, nos itens que o constitui, o seguinte:

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA DEFINIÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.8.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de atendimento ao contribuinte (SAC), com linha exclusiva operando no sistema 0800, para recebimento de reclamações, sugestões e demais manifestações da população da população quanto aos serviços objeto do presente contrato.

3.8.4.2. O serviço deverá ser prestado em espaço disponibilizado pelo Departamento de Limpeza Urbana, por atendentes devidamente treinados, operado através de sistema informatizado e que permita a transmissão concomitante das ocorrências registradas para a CONTRATADA.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO

6.1. A fiscalização dos serviços objeto do contrato será exercida pelas Subprefeituras, cada qual no âmbito de seus respectivos territórios, sob a coordenação do Departamento de Limpeza Urbana da Secretaria Municipal de Serviços, ou no modo a ser definido em Portaria.

6.2. Caberá ao responsável pela fiscalização exercer rigoroso controle do cumprimento do contrato, em especial quanto à quantidade e qualidade dos serviços executados, fazendo cumprir todas as disposições de Lei e do presente contrato.

6.2.1. As “Ordens de Serviço” para execução dos serviços listados no Anexo I do Edital (Anexo 7) considerados não-regulares, da qual conste detalhadamente a especificação dos serviços, quantidade estimada a ser executada, local, prazo e hora de início para sua execução, deverão ser expedidas pelas Subprefeituras, no âmbito de seus respectivos territórios, às quais competirá sua fiscalização e administração.

6.2.2. Na hipótese da CONTRATADA se recusar a receber as Ordens de Serviços tratadas neste dispositivo, serão as mesmas enviadas pelo Correio, mediante correspondência registrada, considerando-se, para todos os efeitos, regularmente expedida e comunicada.

6.3. Verificada a ocorrência de irregularidade no cumprimento do contrato, as Subprefeituras comunicarão imediatamente o fato, por escrito, ao Diretor do Departamento de Limpeza Urbana, ao qual cumprirá adotar as providências legais e contratuais cabíveis, inclusive as relativas à aplicação de penalidade, se for o caso.

9. CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO E MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS NÃO REGULARES

9.1. Os serviços regulares serão fiscalizados pelas Subprefeituras e pelo LIMPURB no que couber, tanto quanto os serviços não-regulares pela Subprefeitura, os quais emitirão no mês correspondente o respectivo laudo de aprovação dos serviços, se efetivamente conformes às especificações técnicas contratuais e respectivos Anexos.

9.4. Os serviços regulares serão orientados por roteiros previamente definidos e as equipes sob demanda trabalharão conforme plano de trabalho apresentado pela CONTRATADA.

9.6. A CONTRATADA enviará, mensalmente, às Subprefeituras, requerimento em modelo apropriado, onde constem os serviços realizados, devidamente atestados pelo fiscal do contrato, acompanhados da Nota Fiscal dos Serviços e de uma via da “Ordem de Serviço” respectiva.

10 – Em relação ao **EDITAL DE LICITAÇÃO – CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº07/SES/11** (Anexo 8), podemos observar em suas cláusulas:

4. REGIME DE TRABALHO, AVALIAÇÃO DE QUALIDADE E REMUNERAÇÃO

4.1. O regime de trabalho será o de execução indireta, na modalidade de empreitada por preço mensal global para cada Agrupamento, sendo a Contratada responsável pelo planejamento, organização e

Folha nº	65	do	98
Nº	412/2016/CSM-6		
a)	Assinatura: [assinatura] Data: 18/11/2016 Hora: 13:36.50		

disposição dos recursos necessários para a execução e gestão dos serviços e manutenção do nível de limpeza de todas as áreas, bens, vias e logradouros públicos dentro de seu Agrupamento pela duração do contrato.

4.2. O contrato de cada Agrupamento, pelo modelo de empreitada por preço mensal global, pressupõe a execução de todos os serviços constantes no objeto e suas respectivas Especificações Técnicas, conforme plano de trabalho e forma de execução apresentada pela Contratada.

4.3. A Contratada deverá prever em seu orçamento recursos suficientes para manter a qualidade dos serviços prestados independente do regime de ocupação e uso dos espaços públicos, incluindo as manifestações e festas populares, variações climáticas, diferenças na demanda de serviços devido à sazonalidade, entre outras, ao longo da duração do contrato.

4.5.1.1. O preço mensal global poderá sofrer reduções, caso haja queda no seu desempenho de qualidade quando da medição de satisfação dos serviços, consoante disposições do Anexo XI – Critérios de Avaliação da Qualidade (Anexo 9).

4.7. A Contratada é responsável por trazer inovações tecnológicas, melhorias de processo, ganhos de produtividade e melhoras de qualidade como parte de um processo de melhoria contínua.

11 – Analisando o Anexo I – Especificações Técnicas (Anexo 7), podemos considerar o que se segue:

1.15. Equipe de eventos especiais e operações de emergência

1.15.1. Para atender as necessidades decorrentes de eventos realizados o Município, tais como shows, manifestações, eventos populares e no períodos de maior incidência pluviométrica, onde há possibilidade de ocorrência de enchentes, devem ser previstas equipes para a manutenção da qualidade dos serviços especificados.

1.15.2. As equipes de eventos especiais e operações de emergência trabalharão a partir de demandas que dependerão de ordens de serviços emitidas pelas Subprefeituras. Nos casos em que a equipe fique ociosa, a mesma poderá ser utilizada para execução de serviços diversos de limpeza urbana.

1.15.3. Além dos serviços normais, nas operações de emergência a CONTRATADA deverá fazer a retirada de terra, lama e demais resíduos carregados para as áreas públicas por ocasião de enchentes assim como a remoção de árvores, galhos e demais objetos de grande porte dos passeios e vias públicas após a desobstrução das vias realizada pela Defesa Civil.

1.15.4. Independentemente da época das chuvas, deve ser previsto que a equipe de eventos especiais poderá ser convocada para atender outros casos de calamidade pública que ocorrem durante o Contrato.

1.18. SERVIÇO DE ATENDIMENTO A RECLAMAÇÃO DOS MUNICÍPIES (SAC)

1.18.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de atendimento ao contribuinte (SAC), com linha exclusiva operando no sistema 0800, para recebimento de reclamações, sugestões e demais manifestações da população quanto aos serviços objeto do presente contrato.

1.18.12. Solicitação de serviços: O munícipe poderá solicitar a realização dos seguintes serviços:

1.18.12.1. Retirada de grandes objetos depositados por desconhecidos nas ruas e logradouros públicos

1.18.12.2. Retirada de animais mortos de donos desconhecidos das ruas e logradouros públicos

1.18.12.3. Remoção de entulho depositado nas ruas e logradouros públicos por desconhecidos

1.18.12.4. Remoção de faixas e propagandas não autorizadas pela administração municipal

1.18.12.5. Limpeza de ruas e logradouros públicos após a ocorrência de fato inusitado (Ex. enchente, manifestação, incêndio, etc.)

Folha nº	66	do	02
Nº	912/2016/CGM-G		
a)	[Assinatura]		

Mady do Nascimento
RF: 638.316.5.00

- 1.18.12.6. Sugestão de inclusão de via no plano de varrição
- 1.18.12.7. Sugestão de alteração da frequência de varrição de vias
- 1.18.12.8. Sugestão de instalação e manutenção de lixeiras
- 1.18.12.9. Limpeza de bocas de lobo
- 1.18.12.10. Raspagem de terra e areia das sarjetas
- 1.18.12.11. Capinação e roçada de leito das vias e pintura de meio fio
- 1.18.12.12. Retirada de resíduos dos Ecopontos
- 1.18.17. O Departamento de Limpeza Urbana será responsável pela fiscalização da qualidade de atendimento do SAC, elaborando mensalmente relatório de conformidade do serviço e calculando o IQD – Índice de Qualidade de Desempenho. O IQD será calculado:

$$\text{IQD} = \frac{\text{número de ocorrências atendidas no prazo}}{\text{Número total de ocorrências}} \times 100$$

12 – Observa-se, também, no **ANEXO XI – CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE (ANEXO 9)**, os seguintes pontos de consideração:

3. NÍVEL DE SERVIÇO

- 3.1. O objetivo geral da Prefeitura Municipal e da CONTRATADA é que toda a extensão do Município de São Paulo 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 respectivamente com cada área e tipo de serviço a ser executado e podem ser interpretados como a quantidade em horas necessárias para a re-execução de um ou mais serviços indivisíveis visando manter o nível de qualidade dentro do melhor estado de limpeza e conservação.
- 3.4. O nível de serviço pode ser subdividido em duas categorias que englobam todos os serviços de limpeza urbana indivisíveis, a saber:
 - Serviços com Nível de Serviço Escalonado: Engloba todos os serviços de limpeza e conservação que podem ter a avaliação de sua necessidade subdividida nos três Níveis de Qualidade (A, B e C) e têm tempos de execução que variam para cada área da cidade.
 - Serviços com Nível de Serviço Demandante: Engloba todos os serviços de limpeza e conservação que não podem ter a avaliação de sua execução subdividida e que quando notificados de sua necessidade, demandam a execução dentro do prazo determinado quaisquer que sejam as Áreas de Limpeza.

4. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONTRATADA

- 4.1. Reclamações – 40 pontos
 - 4.1.2. A base para cálculo do número de reclamações efetuadas será o número de reclamações procedentes registradas na base de dados mantida pelo sistema de comunicação estabelecido pela CONTRATADA.
 - 4.4.4. O número de reclamações procedentes em cada mês 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.
- 4.2. ATENDIMENTO – 30 PONTOS

Folha nº	64	do	44
Nº	812/2016/CAm-6		
a)			

Assinatura: [assinatura]
CPF: 639.316.5.00

4.2.1. Este quesito, com uma pontuação máxima de 30 pontos, fiscalizará o cumprimento dos prazos máximos para atendimento de solicitações definidos no item 3 (Nível de Serviço). A fiscalização será realizada pela Limpurb em conformidade com os padrões e procedimentos estabelecidos.

4.2.3. O Índice de Atendimento (IA) será o percentual de situações atendidas dentro do prazo estabelecidos no item 3 (Nível de Serviço), em relação ao número total de solicitações procedentes no período sob responsabilidade da CONTRATADA.

4.3. SATISFAÇÃO E COMUNICAÇÃO – 30 PONTOS

4.3.1. Este quesito, com uma pontuação máxima de 30 pontos, avaliará a satisfação dos Municípios e o conhecimento dos mesmos sobre os trabalhos – 25 pontos e os canais de comunicação – 5 pontos estabelecidos pela CONTRATADA.

Diante destes conceitos, acima expostos, passamos agora a analisar e comentar as sugestões e observações oriundas das considerações da Equipe de Auditoria.

Importante ressaltar o que se pretende a partir deste instante é elucidar e procurar conciliar o que é recomendado pela auditoria com o que está previsto no contrato e, portanto, é obrigação de atendimento pela Contratada.

Então poderemos considerar, para melhor compreensão, o que se segue:

- I. A sugestão não se pode aplicar por melhor entendimento das especificações contratuais;
- II. A sugestão poderá ser aplicada, mas não na contratação atual e sim em contratos futuros;
- III. A sugestão será ou foi aplicada neste contrato.

Então vejamos:

- A conclusão que a varrição nos contratos anteriores, por preço unitário, não era executada na sua totalidade e por isto perdura no contrato atual de preço global necessita de mais argumentações para poder chegar a esta conclusão.

Primeiramente o contrato atual prevê, no Anexo XI, a necessidade da re-execução dos serviços para garantia da qualidade da execução buscando manter a cidade limpa por mais tempo, ou seja, em se constatando que a varrição não foi bem executada, a Contratada deverá re-executar o serviço sem ônus ao Contratante.

Por outro lado, a contratação por preço global não permite ao Contratante reivindicar outros excessos de serviço não previsto na sua proposta.

A título de exemplo podemos citar a região do mercado municipal na Subprefeitura da Sé cuja a frequência de varrição estabelecida no Plano de Trabalho da Contratada é diária com 1 a 4 varrições (Anexo 10).

Acontece que nesta região existe a atividade de uma feira não oficial (Anexo 11), que funciona a noite, e é produtora de uma grande quantidade de resíduos, exigindo por parte da Contratada a manutenção diária de um grande recurso de equipamentos e mão de obra.

O relatório (Anexo 12), fornecido pela Contratada, demonstra os serviços ali executados.

Conforme previsto na Lei 8666/93, na modalidade de preço global, a Contratante arca com os custos deste serviço não previsto em sua proposta.

Assim pode-se concluir que em busca da qualidade a Contratada poderá e deverá executar os serviços na quantidade suficiente para garantir a qualidade dos serviços prestados e proporcionando a situação de cidade limpa por mais tempo.

Na modalidade de preços unitários isto não seria possível.

Folha nº	68	do	04
Nº	912/2016/CGM-S		
a)	Maurício Mascarenhas RF. 039 318.5.00		

CONSTATAÇÃO 001:

Na medição dos serviços, a Contratada informa os serviços que realizou de uma forma global transcrevendo os serviços do Anexo I.

O Plano de Trabalho, fornecido pela Contratada, visa fornecer elementos para que a fiscalização das Subprefeituras possa acontecer e não para ser utilizado no processo de medição dos serviços.

Cabe a cada Subprefeitura efetuar a fiscalização nos moldes da Resolução 7, utilizando-se do BFS e preenchendo o laudo de atestação de execução dos serviços com qualidade – Anexo 2A.

Não há no Contrato nº73 em todos os seus anexos, nenhuma informação de qual conteúdo deveria ser elaborado o Relatório de Mensal de Atividades.

A forma definida no início do contrato visava informar os serviços objeto do Contrato nº73 e a qualidade e quantidade estariam respaldados pelos planos de trabalho e avaliação de qualidade efetuados por cada Subprefeitura e informados no processo de medição.

Quanto aos serviços de emergência informamos que não há juntada de ordens de serviços referente as equipes de emergência, pode-se constatar duas situações:

1 – Não houve situação de emergência que justificasse a emissão da ordem de serviço.

2 – As Subprefeituras não emitiram a ordem de serviço quando apresentou serviços de emergências na sua área.

No primeiro caso o contrato possibilita que as equipes possam atuar nos outros serviços quando não há serviços de emergência.

No segundo caso a Subprefeitura não tendo o hábito de emitir a ordem de serviço esquece de fazê-lo.

A Contratada em função desta situação procede a execução dos serviços em emergência e informa a AMLURB, através de relatórios (Anexo 13) garantindo a execução dos serviços emergenciais.

Ressaltamos que não há que se falar em pagamento sem o devido ateste, tendo em vista que esse serviço não é pago por esta autarquia, conforme TA nº 03.

CONSTATAÇÃO 002

Reafirmamos as justificativas apresentadas por esta autarquia, de que o cálculo do ADC por efetivação do pagamento pode ser realizado nos meses subsequentes, para manter a vantagem ao Erário, conforme item 10.6.1 do TA nº 03.

Entendemos que há um engano na informação da fls. 12 do relatório de que a Amlurb paga todos os meses sem nada exigir, pois conforme a cláusula supra citada do TA nº 03, o desconto previsto no contrato através do ADC, se houver poderá ser realizado nos meses subsequentes.

A planilha dos valores utilizada na medição é a planilha do valor mensal global com o valor P0 mais o reajuste. Lembramos que a remuneração do contrato se dá pelo valor mensal global.

CONSTATAÇÃO 003

Vale ressaltar que a aferição da qualidade está relacionada a 4 indicadores assim distribuído:

IRU (Índice de Reclamação de Usuários) – 40 pontos.

Mede a proporção entre o número de reclamação procedente pela população envolvida. Aferido pelo número de reclamações do SAC.

IA (Índice de Atendimento) – 30 pontos.

Mede a proporção entre o número de reexecução atendidas no prazo (Anexo XI) pelo número de total de solicitações de reexecução. Aferido pelo BFS emitido pela Subprefeitura.

IS (Índice de Satisfação) – 25 pontos.



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

SERVIÇOS

Folha nº 69 do 08
Nº 912/2016/CGM-G
a)
R\$ 650.310,5.00

PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA DE SERVIÇOS

AUTORIDADE MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA – AMLURB

Mede a proporção entre os entrevistados, em pesquisa, que estão satisfeitos com os serviços de limpeza urbana.

IC (Índice de Comunicação) – 5 pontos.

Mede a proporção entre os entrevistados, em pesquisa, que conhecem algum canal de comunicação disponibilizados pela Contratada.

Nota-se que a qualidade possui relação com o número de reclamações, pois um número alto de reclamação impactará diretamente nos indicadores de IRU, IS e IC.

O IA tenha uma relação específica com a fiscalização das Subprefeituras. Ele mede o quanto a empresa atende os padrões de qualidade exigidos pela fiscalização das Subprefeituras.

Logo se conclui que não há relação direta entre o número de SAC e o número de vistorias da fiscalização das Subprefeituras, pois muito dos SAC são solicitações de execução de serviços e não reclamações.

Podemos constatar pela análise do gráfico constante no Anexo 14 que, no mês de janeiro de 2015. Tivemos 4617 solicitações de coleta de grande objeto e de entulho. Enquanto que nos serviços de varrição foram 574 ocorrências. Deste número 247 foram reclamações.

Se considerarmos somente o número de reclamações veremos que está bem próximo ao número de vistorias realizadas pela fiscalização do contrato.

Quanto ao relatado pelo Fiscal do Contrato da Lapa convém ressaltar o despreparo de exercer sua função, pois o contrato possui mecanismos que o fiscal poderia utilizar que facilitaria sua atividade de fiscal se assim quisesse.

Então vejamos:

A elaboração dos Planos de Trabalho é condicionada a prévia aprovação da fiscalização das Subprefeituras.

A fiscalização possui poderes para solicitar modificação e inclusão em qualquer fase do processo. Não precisaria deixar passar anos em provável situação irregular se nenhuma manifestação.

Quanto a instalação das papeleiras a fiscalização possuía a relação de papeleiras, fornecida pelo Contratado, instaladas por subprefeitura (Anexo 15). Reforçando o dito acima. O Fiscal do Contrato poderia solicitar ou mudar os locais de instalação, lembrando que, contratualmente, a reposição estava limitada aos 20% ao ano.

Alegar que não usava o sistema SAC por ele estar sob domínio da Contratada é uma constatação forte da omissão do Fiscal. Contratualmente o sistema SAC está fisicamente na dependência da Amlurb e sob gestão de funcionários desta autarquia.

No tocante as multas, ocorre um erro de interpretação grave. Contratualmente a multa é realizada pela AMLURB através da notificação da fiscalização da Subprefeitura.

Para que as notificações das Subprefeitura prossigam é necessário que o preenchimento dos formulários de BFS e ACIC estejam de acordo com a Resolução nº7. Na maioria das vezes isto não ocorre. Esta imprecisão no preenchimento dos documentos leva ao aumento do trabalho da AMLURB na correção e no envio dos documentos as Subprefeituras para reedição.

Ressalta, também, que para uma notificação torna-se multa é necessário o encaminhamento da notificação ao Contratante para que ele possa exercer o direito de resposta. Este tramite tem as fases necessárias ao direito de defesa.

Portanto em todas estas fases o processo pode não prosseguir por falta de sustentabilidade, constatando ser improcedente a análise simplória de que notificar é multar.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
SERVIÇOS

PREFEITURA DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE SERVIÇOS
AUTORIDADE MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA – AMLURB

Folha nº 70 do 01
Nº 912/2016/CGM-9
a)
Mantido - esclarecimento
RF: 830.34615.00

Por último, a título de esclarecimento, a Contratada utiliza da incidência do SAC na programação do plano de atuação na execução dos serviços (ANEXO 16).

CONSTATAÇÃO 004

O grande número de ACIC não pode levar a conclusão que há um montante de R\$12 milhões em multa e sim e um provável montante de R\$12 milhões de prováveis multas.

Enquanto não se percorre todos os tramites da notificação não se pode falar em multa.

CONSTATAÇÃO 005

Convém ressaltar que o aumento no atendimento de um determinado serviço acarreta, como consequência, um aumento no número de solicitações, pois a população ao ver que o serviço está sendo executado procura mais por este serviço.

Além do mais com o advento do aumento da população em situação de morador de rua trás e o aumento do descarte irregular de serviços.

A falta de fiscalização das posturas municipais por parte das Subprefeituras propicia o aumento do descarte irregular.

Cria-se um círculo vicioso onde quanto mais se coleta mais se disponibiliza resíduos para a coleta.

Em análise ao gráfico (Anexo 17) podemos verificar um aumento de 31,14% no número de pontos com descarte irregular (Pontos Viciados), comparando os anos de 2013 e 2016.

A razão de haver um número menor de reclamação na varrição é em função de que este serviço é escalonado e, portanto, constante e sujeito ao menor número de reclamações. O serviço é prestado.

Não é de maior necessidade o munícipe ter conhecimento de quantas vezes sua rua é varrida, mas sim é saber se sua rua está por mais tempo limpo. Modelo este previsto no sistema de contratação por preço global.

Independente disto a AMLURB desenvolveu e implantou um novo site – SP Cidade Limpa, para consulta da população, englobando todos serviços de limpeza (divisíveis e indivisíveis). Desta forma todos os munícipes podem consultar as informações dos serviços de coleta de resíduos quanto os serviços de varrição.

Cabe ressaltar que os serviços de varrição têm uma incidência de mão de obra maior do que outros serviços que apresentam uma mecanização maior (mais equipamentos) que levam a custos maiores e, consequentemente, a valores maiores na prestação dos serviços.

Quanto ao resultado da pesquisa de conhecimento da central de comunicação, lembramos que através da quantidade de ocorrências, constatamos que o canal de comunicação utiliza-se também do canal 156 amplamente conhecimento pela população.

Quanto as ligações efetuadas por AUDI – Tabela 1 das 34 ligações efetuadas verifica-se (Anexo 18) que o protocolo 43142665, terceiro item da tabela 1, foi respondido que os serviços solicitados não eram escopo do contrato. Tratava-se de entulho de obra particular com destinação dos resíduos por conta do gerador.

Os protocolos 15661338, 91223633, 73586497, 96689185, 16297430, 76968293, 70854773, 22434360, 55225290 e 97207838 foram respondidos com fotos dos serviços executados.

Podemos concluir do mesmo modo que concluímos na análise da pesquisa dos canais de comunicação que os munícipes se confundem na resposta a indagações não convenientemente corretas.



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

SERVIÇOS

PREFEITURA DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE SERVIÇOS
AUTORIDADE MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA – AMLURB

Folha nº

Nº 912/2016/CSM-9

a)

Mário do Nascimento
RF: 638.316.5.00

Não há como impactar, ao aferir o indicador IRU, a consideração, contratual, de utilizar somente o número de reclamações, uma vez que uma solicitação não atendida no prazo torna-se uma reclamação que não atendida impactará diretamente no índice.

Cabe ressaltar que os serviços demandantes, pela própria definição, são serviços que necessitam de solicitação para sua execução.

O cálculo do IQD não é efetuado em cima das ocorrências atendidas, mas toma como base o prazo na resposta. A Contratada tem até 48 horas para responder a ocorrência e em assim não procedendo terá seu IQD prejudicado.

O não atendimento no prazo dado para execução influenciará diretamente o IRU e consequentemente o ADC da Contratada.

Quanto às recomendações a contratada utiliza das informações dos SAC para elaboração de seu plano de ação (Anexo 16 – anteriormente citado).

O IQD está sendo calculado conforme previsto no contrato.

CONSTAÇÃO 006

Reforçamos como já informado que conforme cláusula 10.6.1 do TA nº 03, o cálculo do ADC poderá ser realizado nos meses subsequentes.

Ressaltamos que em momento algum a Prefeitura está sendo prejudicada, pois a qualquer momento poderá proceder os descontos que vierem a ser necessários fazer. Ao optar pelo desconto entendemos que trazemos mais benefícios do que malefícios a Prefeitura.

O cálculo do IRU leva em consideração o atendimento das reclamações no prazo através da informação do munícipe e juntamente com a verificação em loco da ocorrência.

A não ocorrência por parte das Subprefeituras no tocante ao índice de reclamação poderá, também, estar ligado ao atendimento de re-execução, por parte da Contratada, dos prazos definidos no Anexo XI do edital de concorrência. É incoerente pensar que a Contratada ao saber que o não atendimento prejudicaria seu faturamento, não venha atender uma solicitação de re-execução dos serviços. Fator este que aumenta consideravelmente os benefícios para a municipalidade no tocante a qualidade dos serviços prestados.

A revisão dos critérios e da forma de calcular os indicadores levam a uma renegociação contratual, pois a Contratada dimensionou seus custos em função da formula de remuneração indicada no Edital de Concorrência.

As observações apontadas poderão ser utilizadas em nova contratação.

CONSTATAÇÃO 007

Para analisar a execução dos serviços de varrição através dos planos de trabalho, necessita saber previamente o mecanismo de execução para não incorrer em erro de interpretação.

Então vejamos:

- No mesmo mapa de setor de varrição existe a possibilidade de haver uma ou mais frequência de varrição (Anexo 19);
- Uma via pode ter um ou mais trechos de varrição com uma ou mais frequência de varrição (Anexo 20). Razão pela qual pode ser interpretado como trechos e duplicidade e ausência de trechos;
- A Contratada forneceu os planos de trabalho referente aos plantões de 40% referentes a varrição de domingos e feriados (Anexo 21);

- Do mesmo modo nos planos de trabalho são fornecidas as planilhas com os trechos de varrição juntamente com as frequências (Anexo 22);
- Quanto a atestação em loco necessário saber se a fiscalização atentou ou tinha conhecimento de que os serviços de varrição e calçamento nem sempre é feito por somente um trio. Pode haver um aumento de setor para as varrições vespertina e noturna em função da presença de mais ou menos resíduos.
- Necessário saber se a fiscalização atentou as mudanças de frequências na mesma via em função da possibilidade de sujar mais ou menos a via. Onde há possibilidade de mais se sujar, mais varrição e menos onde há possibilidade de sujar menos.
- Quanto aos sacos de varrição o contrato especifica que deverão ser coletados 4 horas após o término do turno de varrição. É preciso estar atento que, nos setores de 3 turnos, a coleta de um turno se mistura com os serviços de varrição de outro turno. Para identificar a falta de coleta é necessário monitorar o saco de varrição gerado.
- O acúmulo de entulhos e objetos volumosos é, como citado anteriormente, um problema de fiscalização de postura, pois trata-se de descarte irregular. O dimensionamento das equipes foi feito para uma condição de geração que atualmente é maior. A Contratada realiza a limpeza sem a cobrança de qualquer adicional por aumento no quantitativo gerado.
- A metodologia de varrição não é, por razões de segurança e de produtividade, não simultânea nos dois lados da via. Inicia-se por um lado da via, percorre todo o setor e retorna por outro lado da via.
- Reforça a informação que a Contratada propôs a separação da dupla para melhoria no atendimento da qualidade.

Quanto ao assunto novas paleleiras, o documento do Anexo 3 evidencia que o novo modelo não foi aprovado para sua instalação em substituição ao modelo previsto, originalmente, no contrato.

O aditamento do anexo 4 foi definido a implantação de um número de lixeiras para suprir o aditamento contratual de 2 anos.

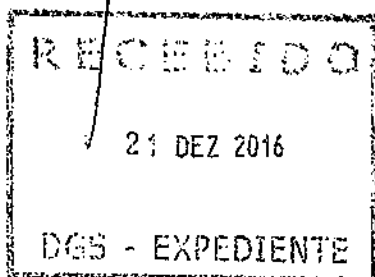
No Anexo 23 a Contratada forneceu as notas fiscais evidenciando a aquisição de paleleiras suficientes para o aditamento e para a reposição anual.

No Anexo 24 estão sendo mostradas algumas manifestações da mídia para informar o grau de vandalismo que as paleleiras sofrem.

Acompanha caixa com os anexos.

São Paulo, 20 de dezembro de 2016.


Eduardo Rodriguez
Chefe de Seção Técnica
AMLURB



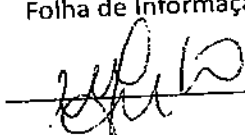

Engº José Rodriguez Vazquez
Respondendo pela Gerência de Concessões e
Permissões
AMLURB

Folha nº <u>72</u> do <u>92</u>
Nº <u>912/2016/CGM-9</u>
a) <u>Marcelo Nascimento</u>
RF: 638.316.5.09

Folha de Informação #3

Do Ofício nº 912/2016/CGM-G

em 20/12/2016 (a)


Marly do Nascimento
RF: 638.316.5.00

Ofício nº 912/2016/CGM-G
Assunto: Relatório OS 022/2015/CGM AUDI

AMLURB – Assessoria Jurídica
Senhora Assessora Chefe,

Trata o presente de relatório da auditoria nº 023/2015 realizada pela Controladoria Geral do Município, que teve como finalidade a análise da execução do Contrato nº 073/SES/2011 firmado entre a Secretaria de Serviços - SES e a contratada INOVA GESTÃO DE SERVIÇOS URBANOS S/A.

Após a elaboração da manifestação desta Diretoria acerca dos apontamentos contidos no RELATÓRIO DE AUDITORIA da PGM-G, encaminhamos o Ofício à Vossa Senhoria para análise e prosseguimento.

Obs. Acompanha caixa com documentos.

São Paulo, 20 de Dezembro de 2016.


Nelson Kengo Sato
Diretor
Diretoria de Gestão de Serviços
AMLURB

