

CONSÓRCIO ALLEANZA

À Comissão de Avaliação Preliminar do Chamamento Público nº 06/2017

Secretaria Municipal de Desestatização e Parcerias

Rua Líbero Badaró, 293, conjunto 24A, CEP 01009-000, São Paulo, SP

Ref.: Edital de Chamamento Público nº 06/2017

Processo SEI Nº 6071.2017/0000230-2

Subsidio de Indicadores de Performance

Prezados Senhores,

INDICADORES DE PERFORMANCE

1. ORGANIZAÇÃO CAETANENSE DE EMPREENDIMENTO DE LUTO LTDA

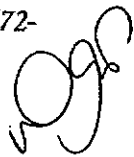
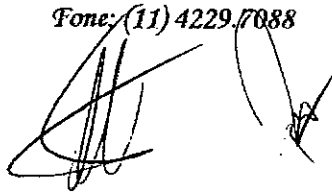
– **OSSEL**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 04.308.344/0001-13, com sede administrativa na travessa Sete de Dezembro nº 48, Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul - SP, CEP – 09572-660, neste ato representado por seu sócio administrador – CESAR ANDRÉ MARCHETTI, brasileiro, casado, empresário, portador do documento de identidade RG n.º 26.506.740-6 SSP/SP e do CPF n.º 149.814.018-17;

2. ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE LUTO BOM PASTOR LTDA, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 51.409.555/0001-22, com sede administrativa na rua Ceará nº 47 em Limeira – São Paulo – SP, CEP - 13480-565, neste ato representado por seu sócio administrador – ÂNGELO GERALDO PEREIRA, brasileiro, casado, empresário, portador do documento de identidade RG n.º 11.789.110-1 SSP/SP e do CPF n.º 849.308.028-9, e DANIELA SAMARA PEREIRA,

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989



CONSÓRCIO ALLEANZA

brasileira, casada, empresária, portadora do documento de identidade RG n. 30.356.902-5 SSP/SP e do CPF sob o nº 296.118.118-61, ambos, com escritório comercial acima;

3. EMPRESA DE LUTO SCHUNCK LTDA – ME, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 12.087.712/0001-79, com sede administrativa na avenida Guacy Fernandes Domingues nº 81, Embu Mirim, no Município de Itapeverica da Serra – SP, CEP – 06854-000, neste ato representado por seu sócio administrador – ROGÉRIO TADEU GOMES LOURENÇO, brasileiro, casado, comerciante, portador do documento de identidade RG n.º 21.805.176 SSP/SP e do CPF n.º 133.083.308-22;

4. EMPRESA FUNERÁRIA SEIXAS LTDA EPP, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 50.529.569/0001-17, com sede administrativa na rua Azevedo Soares nº 218 – Franco da Rocha em São Paulo – SP, CEP – 07851-010, neste ato representado por seu sócio administrador – MILTO SEIXAS, brasileiro, casado, empresário, portador do documento de identidade RG n.º 3.504.187 SSP/SP e do CPF n.º 319.138.068-04;

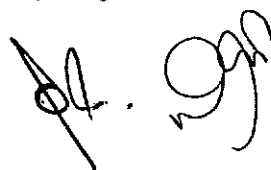
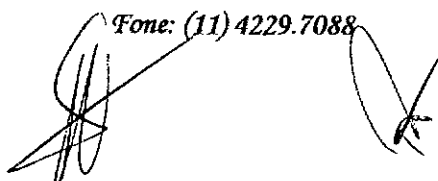
5. SERVIÇO FUNERÁRIO DE RIBEIRÃO PRETO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 06.204.877/0001-80, com sede administrativa na avenida das Lágrimas nº 600 Jardim Zara em Ribeirão Preto – SP, CEP – 14092-140, neste ato representado por sua sócia administradora – MARIA HELENA REZENDE ROSA, brasileira, casada, empresária, portadora do documento de identidade RG n.º 15.643.676-0 SSP/SP e do CPF n.º 397.682.796-72;

Empresas reunidas em consórcio, para apresentação de projeto de subsídios preliminares para a reestruturação da prestação dos serviços funerários no Município de São Paulo, com vistas à sua eventual concessão à iniciativa

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989



CONSÓRCIO ALLEANZA

privada, vem respeitosamente apresentar, justificadamente, sugestões de indicadores de qualidade adequados para a prestação dos serviços prestados pelas concessionárias dos serviços funerários e sua fiscalização pela Administração Municipal.

ABORDAGEM

Com a concessão dos serviços funerários, a Administração Municipal será responsável por regular e fiscalizar o setor e os contratos realizados para a prestação dos referidos serviços.

Neste modelo, as concessões contarão com indicadores de performance a serem utilizados como medidas de avaliação da qualidade da prestação dos serviços.

Motivo pelo qual são apresentados abaixo sugestões de indicadores de qualidade adequados para a prestação dos serviços prestados pelas concessionárias dos serviços funerários e sua fiscalização pela Administração Municipal.

INDICADORES DE PERFORMANCE

A administração de qualquer processo empresarial depende de um planejamento adequado, da organização da produção, da delegação das tarefas e da liderança, seguidas do controle e medição dos resultados, com o objetivo de corrigir eventuais desvios e melhorar os processos continuamente.

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989



CONSÓRCIO ALLEANZA

Basicamente é possível mensurar qualquer atividade, e o sistema de medição que definirá o desempenho das concessionárias, terá um conjunto de indicadores previamente estabelecidos que devem atender a demanda, analisando assim o alcance ou não das metas previstas.

Medir é importante para que se entenda o que está acontecendo na gestão, quais mudanças devem ser feitas e quais foram os impactos das mudanças que já foram realizadas.

Usualmente, emprega-se a chamada metodologia dos 5 critérios para definir indicadores de performance, quais sejam:

1- Relevância:

A ordem de análise dos critérios é importante, porque não devemos escolher mais do que 5 indicadores de performance, portanto, é bom escolher aqueles que, com certeza, são os mais relevantes.

E como se chega a essa conclusão?

O segredo está em entender, primeiro, que partes do processo vão trazer mais valor para o serviço que será prestado.

Esse tipo de indicador de performance de prestação de serviços é relevante porque indica que os resultados estão sendo positivos para os clientes, mostrando que a concessionária consegue agregar valor às suas soluções.

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989



CONSÓRCIO ALLEANZA

2- Específico

O critério "específico" significa que indicadores de performance demasiadamente genéricos não têm serventia alguma.

Assim, dizer que seu indicador de performance vai medir a eficiência no cálculo das taxas de impostos a serem pagos pelos clientes, se não for especificado a necessidade da referida medição, não significa nada.

Entretanto, se formos medir a satisfação do cliente diariamente, nesse caso, a medida deverá em conta todos os serviços realizados, a eficiência, a cortesia, a educação, o material empregado na atividade funerária, a forma de apresentação do agente funerário, o que para os clientes parece um critério bastante relevante e, ao mesmo tempo, específico.

3- Mensurável

É a medida do grau de satisfação de nossos clientes a cada serviço prestado, ou seja, o primeiro atendimento na agência funerária, até a entrega do corpo no cemitério ou crematório.

4- Atingível

Além de definir qual será o critério de medição dos indicadores de performance da prestação dos serviços, é preciso determinar os níveis que se deseja atingir, por meio de números.

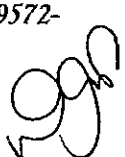
Assim, pode-se determinar a meta a ser atingida.

No entanto, se esta meta for exagerada ou impossível, pode comprometer o uso deste indicador de performance, desmotivando os funcionários e tornando a medição ineficiente.

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989



CONSÓRCIO ALLEANZA

5- Tempo

Em quanto tempo se pretende atingir o índice de performance desejado pela concessionária? Parece óbvio, mas muitas vezes esse ponto do indicador de performance é esquecido, tornando-o um número sem sentido e sem data para ser atingido.

Definir os indicadores de performance de seus processos de prestação de serviços é muito importante. Mas, para isso, é preciso automatizar e gerir os processos.

AUTOMATIZAÇÃO E GESTÃO DOS SERVIÇOS

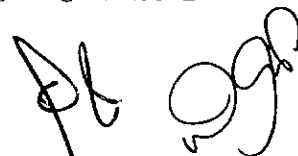
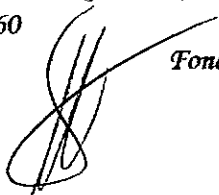
O monitoramento de todos os serviços prestados pela concessionária, através de sistemas de informática, captura todas as transações, de modo que poderá ser armazenada cada execução transacional em todo o ambiente da aplicação para identificar imediatamente a causa-raiz e o impacto dos problemas de desempenho até o nível mais granular de detalhe, tudo ao mesmo tempo, mantendo o overhead perto de zero.

O sistema de informática para cada serviço realizado, captura cada clique do usuário e segue essa transação do front-end (cliente) ao back-end (servidor). A capacidade de enxergar o comportamento de um único a partir da aplicação acelera a resolução de problemas.

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989



CONSÓRCIO ALLEANZA

Com esse sistema, será encontrado rapidamente as exceções de desempenho e passadas as informações transacionais reais que permitem que os desenvolvedores entendam os problemas imediatamente.

A abordagem com foco nos usuários faz com que a resolução dos problemas seja feita antes do impacto no usuário.

O que é o caso dos atrasos na entrega dos corpos, se for monitorado desde o primeiro atendimento.

A entrega dos resultados deve ser contínua

Normalmente a qualidade está ligada a conformidade ou não da prestação do serviço entregue e, com isso, permite observar falhas no processo de produção, gerenciamento ou prestação do serviço. No caso de uma agência de serviços funerários, a qualidade deve ser medida desde o início do atendimento até a destinação final do corpo, o que irá mostrar os indicadores de qualidade mais importantes ligados a quais problemas estavam gerando um resultado ruim

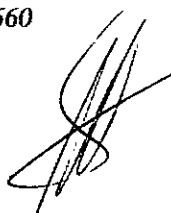
Os sistemas dos serviços prestados anteriormente, são interligados a este sistema de indicador de qualidade, onde o familiar informa se o serviço está sendo prestado da melhor maneira possível.

Com indicação de apresentação do agente, cordialidade, eficiência, esclarecimento das dúvidas, tempo de locomoção do corpo e entrega final.

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989



CONSÓRCIO ALLEANZA

Otimizando as experiências e conversões dos usuários ao mesmo tempo em que fornece ao departamento de TI a maneira mais fácil de identificar e prevenir problemas do aplicativo.

SISTEMA INDICADOR DE QUALIDADE

O sistema tem como principal fundamento o contrato de qualidade do serviço prestado, sendo o mesmo medido diante uma pesquisa com alguns itens sendo referenciado com notas de 0 a 10.

1º. Junto com a emissão da ordem de serviço para atendimento, é impresso um formulário de pesquisa que será entregue ao declarante (familiar ou não) com alguns itens a serem classificados, tais como: educação, cordialidade, eficiência, esclarecimento de todas as dúvidas suscitadas, qualidade da uma, qualidade da ornamentação, entre outros..

2º. O declarante ao final do atendimento preenche o formulário em questão que já contem os itens a serem classificados com notas de 0 a 10

3º. Após a devolução do formulário, um funcionário responsável pela qualidade, por meio de um leitor de código de barras fará a leitura do mesmo

4º. Os dados presentes no formulário serão transferidos para dentro da ordem de serviço daquele atendimento e em seguida o formulário poderá ser digitalizado e também ficara vinculado aquele atendimento automaticamente.

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989



CONSÓRCIO ALLEANZA

5º. Os indicadores do sistema analisam os dados presentes em cada atendimento e aponta os resultados em forma de gráfico sendo: 0 a 4 ruim / 5 a 7 bom / 8 a 10 ótimo

CUSTOS DO SISTEMA

R\$ 14.800,00 (Quatorze mil e oitocentos reais)

Manutenção Mensal: R\$ 1.480,00 (Um mil, quatrocentos e oitenta reais)

Proposta Comercial apresentada pela empresa:

**GOLD SYSTEM CONSULTORIA E ASSESSORIA DE SISTEMAS
LTDA Rua Alberto Sufredini Bertoni, 1263 Vila Maceno - São José
do Rio Preto -- SP - CEP: 15060-020**

RODRIGO R. DAHER

GERENTE DE SISTEMAS

FISCALIZAÇÃO PELA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

A fiscalização pela Administração Municipal poderá ser realizada pela legislação federal, conforme segue:

A Concessão do Serviço Público na Constituição e na Legislação

O art. 175 da CF dispõe que "incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob o regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos".

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989

CONSÓRCIO ALLEANZA

O parágrafo único do art. 175 estabelece a necessidade de lei que disponha sobre:

a) o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão.

b) os direitos dos usuários.

c) política tarifária.

d) obrigação de manter serviço adequado.

Lei de Licitações – Lei 8666/93

De acordo com o artigo 54 da lei 8.666/93 (lei de Licitações e Contratos Administrativos), os Contratos Administrativos são regidos por suas cláusulas, pelos preceitos de Direito Público e, supletivamente, pela teoria geral dos contratos e pelas disposições de direito privado.

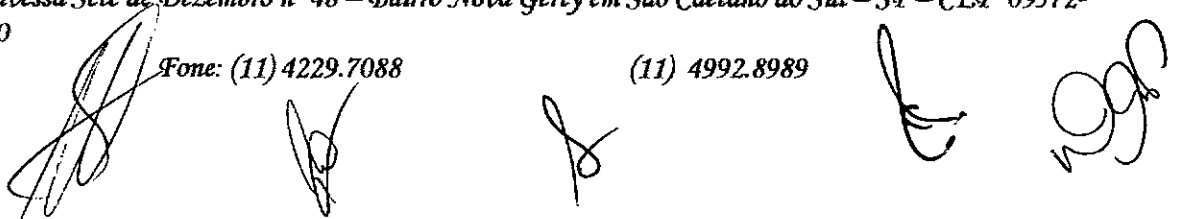
O artigo 78 da lei 8.666/93 contém um rol exemplificativo dos motivos que podem levar a Administração a rescindir unilateralmente os Contratos Administrativos. No entanto, a rescisão do pacto não é a única consequência para o descumprimento contratual perpetrado pelo particular, que pode ensejar a aplicação das sanções previstas no art. 86 da lei de Licitações.

E mais: a aplicação de penalidades não se restringe às hipóteses de inexecução total ou parcial do contrato, podendo abarcar também todo e qualquer ilícito que venha a ser perpetrado durante o procedimento licitatório e a execução da avença.

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989



CONSÓRCIO ALLEANZA

De acordo com os artigos 86 e seguintes do diploma legal sob análise, podem ser aplicadas aos particulares as seguintes penalidades:

(i) Advertência;

(ii) Multa;

(iii) Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos; e

(iv) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

Nota-se que a lei de Licitações contempla um rol taxativo das penalidades aplicáveis aos contratados que violarem as obrigações assumidas perante a Administração Pública.

Ademais, é evidente a existência de uma gradação entre as penalidades previstas na lei de Licitações, que partem da mais leve – advertência – até a mais grave – declaração de inidoneidade.

Lei de Concessões e Permissões – 8987/95

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989

CONSÓRCIO ALLEANZA

A lei de Concessões e Permissões, estabelece em seu artigo 38 a forma de fiscalização dos contratos:

Art. 38. A inexecução total ou parcial do contrato acarretará, a critério do poder concedente, a declaração de caducidade da concessão ou a aplicação das sanções contratuais, respeitadas as disposições deste artigo, do art. 27, e as normas convencionadas entre as partes.

§ 1º A caducidade da concessão poderá ser declarada pelo poder concedente quando:

I - o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou deficiente, tendo por base as normas, critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade do serviço;

II - a concessionária descumprir cláusulas contratuais ou disposições legais ou regulamentares concernentes à concessão;

III - a concessionária paralisar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior;

IV - a concessionária perder as condições econômicas, técnicas ou operacionais para manter a adequada prestação do serviço concedido;

V - a concessionária não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;

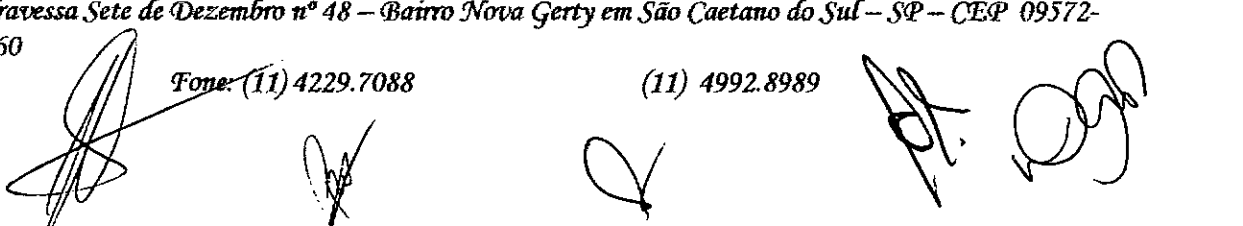
VI - a concessionária não atender a intimação do poder concedente no sentido de regularizar a prestação do serviço; e

VII - a concessionária não atender a intimação do poder concedente para, em 180 (cento e oitenta) dias, apresentar a documentação relativa a regularidade fiscal, no curso da concessão, na forma do art. 29 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. (Redação dada pela Lei nº 12.767, de 2012)

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989



CONSÓRCIO ALLEANZA

§ 2º A declaração da caducidade da concessão deverá ser precedida da verificação da inadimplência da concessionária em processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa.

§ 3º Não será instaurado processo administrativo de inadimplência antes de comunicados à concessionária, detalhadamente, os descumprimentos contratuais referidos no § 1º deste artigo, dando-lhe um prazo para corrigir as falhas e transgressões apontadas e para o enquadramento, nos termos contratuais.

§ 4º Instaurado o processo administrativo e comprovada a inadimplência, a caducidade será declarada por decreto do poder concedente, independentemente de indenização prévia, calculada no decurso do processo.

§ 5º A indenização de que trata o parágrafo anterior, será devida na forma do art. 36 desta Lei e do contrato, descontado o valor das multas contratuais e dos danos causados pela concessionária.

§ 6º Declarada a caducidade, não resultará para o poder concedente qualquer espécie de responsabilidade em relação aos encargos, ônus, obrigações ou compromissos com terceiros ou com empregados da concessionária.

Art. 39. O contrato de concessão poderá ser rescindido por iniciativa da concessionária, no caso de descumprimento das normas contratuais pelo poder concedente, mediante ação judicial especialmente intentada para esse fim.

Parágrafo único. Na hipótese prevista no **caput** deste artigo, os serviços prestados pela concessionária não poderão ser interrompidos ou paralisados, até a decisão judicial transitada em julgado.



Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989



CONSÓRCIO ALLEANZA

São Caetano do Sul, 10 de outubro de 2017

Cesar Ad. Marchetti
ORGANIZAÇÃO CAETANENSE DE EMPREENDIMENTO DE LUTO LTDA - OSSEL

Cesar André Marchetti

Ângelo G. Pereira e Daniela S. Pereira
ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE LUTO BOM PASTOR LTDA
Ângelo Geraldo Pereira e Daniela Samara Pereira

EMPRESA DE LUTO SCHUNCK LTDA - ME

Rogério Tadeu Gomes Lourenço

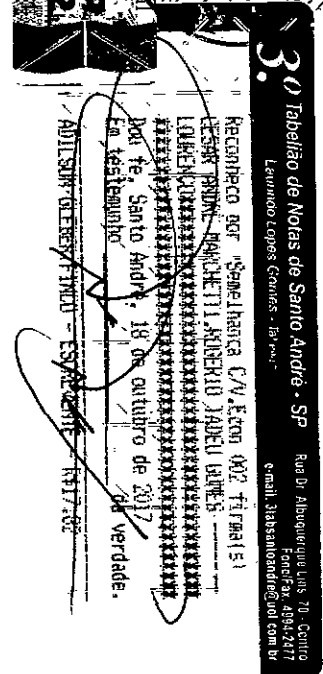
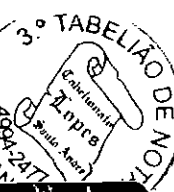
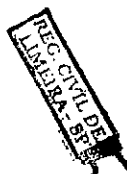
EMPRESA FUNERÁRIA SEIXAS LTDA EPP

Milto Seixas

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989



Rua Boa A
CEP 1348

44-01220

2. **مقدمه**



Registro Civil de Limeira

João Francisco Burelli

Official Title:

Rua Boa Noite 976 - Centro - Cep 13480-182 - Limeira/SP - Fones: (19) 3453-2623 / 3444-0220 - Fax: (19) 3451-2622

Reconheço por semelhança (do c/ir econ) as firmas indicadas de
ANGELO GERALDO PEREIRA, DANIELE SAMARA PEREIRA
que conferem c/ o padrão reg. nesta serventia, dos 14
Linsira, 17 de outubro de 2017. do test. da verdade.

WEITOR FRANCISCO PEREIRA (Substituto do Oficial)

Encl.: R\$ 19,62 TAXAS: R\$ 7,20 Total: R\$ 17,82

OFICIAL DE REG. CIVIL DA P. M. S. DE
E DE INTERD. E DE PERIZIA
HEITOR F. F. F.
Substituto do Oficial

Tabelião de Notas e de
Protesto de Letras e Títulos
de Franco da Rocha

Anna Carolina Cunha Alves da Costa | Tabelas
Rua Coronel Fagundes, 192 - Jockey - Fátima da Rocha/SP
Tel.: 11 4449 4131 / 4449.4455 / 4444.6155
www.cantoneiro-montanha.com.br

Reconheço por semelhança 1 firma: CON VALOR ECONOMICO de: _____
 MILTO SEIXAS/_____
 Franco da Rocha, 19 De outubro De 2017. Em test. _____ da Verdade
 Mateus de Souza Simão - Escrevente
 Custas: R\$ 8,00 - Carimbo: 54/897 - Selo(s): 118920-AA/_____
 Valido somente com o selo de autenticidade: _____

Colegio Notarial
de Brasília

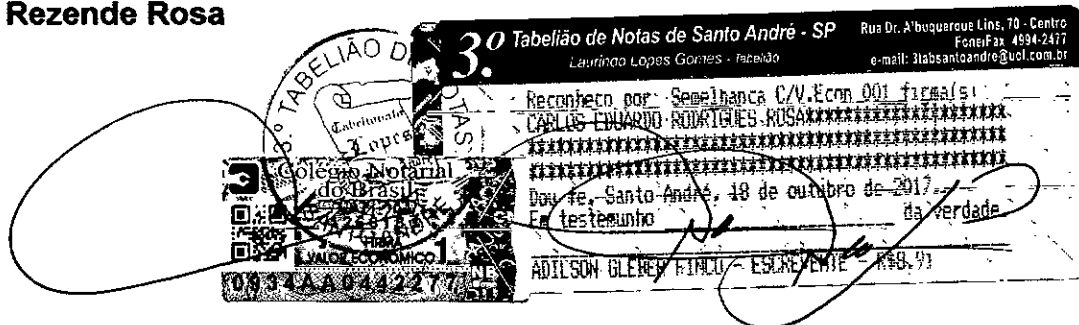
TABELÃO DE NOTAS E PROTESTO
FRANCO DA ROCHA - SP
Mateus de Souza Simão
Escritor Autorizado

CONSÓRCIO ALLEANZA



SERVIÇO FUNERÁRIO DE RIBEIRÃO PRETO LTDA

Maria Helena Rezende Rosa



ELABORAÇÃO:

ELIANA FELIX DE LIMA – ADVOGADA

EDUARDO BARROS – DIRETOR COMERCIAL – OSSEL

MARCEL A. PASCHOALIN SILVA

Consultor da RNX 25

Travessa Sete de Dezembro nº 48 – Bairro Nova Gerty em São Caetano do Sul – SP – CEP 09572-660

Fone: (11) 4229.7088

(11) 4992.8989