

## **ANEXO X - CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA CONTRATADA**

### **1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC)**

#### **1.1. O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC deverá:**

**1.1.1.** Ser prestado por atendentes devidamente treinados, operado através de sistema informatizado e que permita a transmissão concomitante das ocorrências registradas para AMLURB;

**1.1.2.** Estar disponível de segunda a sábado das 07h00min as 19h00min;

**1.1.3.** Disponibilizar uma quantidade suficiente de linhas e atendentes para que nenhuma ligação seja atendida em um prazo superior a 2 minutos;

**1.1.4.** As ligações deverão ser gravadas e armazenadas por toda a vigência do contrato para possibilitar melhor controle de qualidade no atendimento e rastreamento do atendimento realizado.

**1.2.** O Sistema de Gerenciamento do SAC deverá disponibilizar para a CONTRATANTE todas as informações relacionadas aos serviços prestados, objetos do presente contrato, incluindo as bases de dados, com possibilidade de extração de relatórios gerenciais e analíticos e modulados, com interrelacionamento de dados.

**1.3.** As ocorrências dos munícipes /usuários poderão ser realizadas via SAC, site e demais canais disponibilizados pela Prefeitura e deverão ser compilados e processados pelo Sistema SAC das Contratadas.

**1.4.** As ocorrências devem estar georreferenciadas, com a possibilidade de visualização no mapa, e registro fotográfico dos serviços realizados antes e depois da ação da CONTRATADA

**1.5.** Todas as ocorrências deverão registrar, preferencialmente: o nome do munícipe, CPF, o telefone, endereço ou localização do evento, data e hora do contato, logradouro, número, complemento, CEP e bairro.

**1.6.** O munícipe deverá receber o protocolo de confirmação de seu atendimento, por Telefone, E-mail, ou SMS, pelo qual poderá acompanhar as providencias tomadas pela CONTRATADA.

**1.7.** Os Munícipes/ usuários poderão registrar as seguintes ocorrências:

**1.7.1. Solicitação de Informações** sobre os serviços, para as quais deverão ser respondidos prontamente.

**1.7.2. Sugestões** relativas à prestação dos serviços, bem como a sugestão de instalação e retirada de papelarias e PEV'S (Pontos de Entrega Voluntária), que deverão ser recebidas, registradas e encaminhadas ao Gestor do Contrato.

**1.7.3. Solicitação** dos seguintes serviços:

**1.7.3.1.** Remoção de Animais Mortos;

**1.7.3.2.** Remoção de Entulho;

**1.7.3.3.** Remoção de grandes objetos;

**1.7.3.4.** Limpeza Manual de Boca de lobo e limpeza mecanizada de ramais;

**1.7.3.5.** Remoção de Faixas e Propaganda Irregular;

**1.7.3.6.** Coleta programada e transporte de resíduos volumosos e entulhos;

**1.7.4. Reclamações** referentes aos demais serviços ou a solicitações não atendidas.

**1.7.5.** Os prazos para cumprimento das solicitações são:

<b>Solicitação de Serviços</b>	<b>Maio - Outubro</b>	<b>Novembro - Abril</b>
Remoção de Animais Mortos	12 horas	12 horas
Remoção de Entulho	48 horas	24 horas
Remoção de Grandes Objetos	48 horas	24 horas
Limpeza Manual de bueiros e bocas-de-lobo e limpeza mecanizada de ramais	48 horas	24 horas
Remoção de faixas e propagandas irregulares	48 horas	48 horas
Coleta programada e transporte de resíduos volumosos e entulhos	48 horas	24 horas

**1.7.6.** Todas as solicitações registradas no SAC deverão ser baixadas no sistema com fotos Georeferenciadas, somente quando os serviços forem efetivamente realizados.

**1.7.7.** Quando as reclamações referirem aos demais serviços, a contratada deverá informar no Sistema, no prazo máximo de 2 (duas) horas, a data prevista para a realização desses serviços, conforme o Plano de Trabalho.

**1.7.8.** Quando as reclamações se referirem a solicitações não atendidas, a contratada deverá realizar os serviços no prazo máximo de 6 (seis) horas.

**1.7.8.1.** Todas as reclamações decorrentes de solicitações não atendidas deverão ser baixadas no sistema com fotos Georeferenciadas, somente quando os serviços forem efetivamente realizados.

**1.7.9.** Serão consideradas **reclamações e solicitações não justificadas** as situações descritas abaixo:

**1.7.9.1.** Solicitações ou reclamações de serviços que não se encontram no escopo do contrato.

**1.7.9.2.** Solicitações de um serviço já solicitado pelo mesmo munícipe dentro do prazo determinado para o serviço.

## **2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONTRATADA**

A avaliação da CONTRATADA será baseada em 4 quesitos listados a seguir, podendo obter mensalmente um total de 100 pontos.

### **2.1. RECLAMAÇÕES – 15 PONTOS**

2.1.1. Este quesito, com uma pontuação máxima de 15 pontos, avaliará o número de reclamações efetuadas por Domicílios.

2.1.2. A base para cálculo do número de reclamações efetuadas será o número de reclamações registradas na base de dados mantidos pelo sistema de comunicação estabelecida pela CONTRATADA.

2.1.3. A Contratada deverá considerar em seu orçamento que o valor equivalente a 0,5% de seu faturamento mensal que seja utilizado para pagamento de empresa especializada que se responsabilizará pelos trabalhos de auditoria mensal prévia e pesquisa para avaliação de desempenho da CONTRATADA.

2.1.4. O número de reclamações em cada mês será comparado ao número de DOMICÍLIOS 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 para cada 1.000 domicílios.

2.1.5. A pontuação mensal para o quesito RECLAMAÇÕES será:

2.1.5.1.  $IRD \leq 1,0 = 15$  pontos

2.1.5.2.  $1,0 < IRD \leq 2,0 = 10$  pontos

2.1.5.3.  $2,0 < IRD \leq 5,0 = 7$  pontos

2.1.5.4.  $5,0 < IRU \leq 10,0 = 5$  pontos

2.1.5.5.  $IRU > 10,0 = 0$  pontos

## **2.2. ATENDIMENTO – 30 PONTOS**

2.2.1. Este quesito, com uma pontuação máxima de 30 pontos, fiscalizará o cumprimento dos prazos máximos para atendimento de solicitações definidos no contrato. A fiscalização será realizada pela AMLURB em conformidade com os padrões e procedimentos estabelecidos.

2.2.2. O Índice de Atendimento (IA) será o percentual de solicitações atendidas dentro dos prazos estabelecidos no contrato, em relação ao número total de solicitações procedentes no período sob responsabilidade da CONTRATADA.

2.2.3. Considerar as baixas de solicitações, somente com o serviço realizado, e com registro fotográfico georreferenciado antes e depois do serviço efetuado.

2.2.4. A pontuação mensal para o quesito ATENDIMENTO será:

2.2.4.1.  $IA \geq 90\% = 30$  pontos

2.2.4.2.  $80\% \leq IA < 90\% = 25$  pontos

2.2.4.3.  $70\% \leq IA < 80\% = 20$  pontos

2.2.4.4.  $60\% \leq IA < 70\% = 15$  pontos

2.2.4.5.  $50\% \leq IA < 60\% = 10$  pontos

2.2.4.6.  $IA < 50\% = 0$  pontos

## **2.3. SATISFAÇÃO E CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS - 55 PONTOS**

2.3.1. Este quesito, com uma pontuação máxima de 55 pontos, avaliará a satisfação dos Munícipes e o conhecimento dos mesmos sobre os trabalhos e os canais de comunicação estabelecidos pela CONTRATADA.

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

2.3.2.1. 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 **MUITO BOA, BOA e REGULAR.**

2.3.2.2. O índice de conhecimento será o percentual de pessoas que responderem a três perguntas.

- 2.3.2.2.1. 1ª O munícipe conhece pelo menos um dos canais de comunicação para realizar uma solicitação, reclamação, elogio ou sugestão, junto da PMSP ou da CONTRATADA.
- 2.3.2.2.2. 2ª O Munícipe sabe se a sua rua tem o serviço de varrição.
- 2.3.2.2.3. 3ª O Munícipe tem conhecimento dos dias da semana da coleta programada de entulho e grandes objetos.
- 2.3.3. A pontuação mensal para o quesito SATISFAÇÃO será a somatória dos pontos a seguir:
- 2.3.3.1.  $IS \geq 90\% = 35$  pontos
- 2.3.3.2.  $75\% \leq IS < 90\% = 25$  pontos
- 2.3.3.3.  $60\% \leq IS < 75\% = 20$  pontos
- 2.3.3.4.  $50\% \leq IS < 60\% = 10$  pontos
- 2.3.3.5.  $IS < 50\% = 0$  pontos
- 2.3.4. A pontuação mensal para o quesito CONHECIMENTO será a somatória dos pontos a seguir:
- 2.3.4.1.  $IC \geq 50\% = 20$  pontos
- 2.3.4.2.  $25\% \leq IC < 50\% = 15$  pontos
- 2.3.4.3.  $10\% \leq IC < 25\% = 10$  pontos
- 2.3.4.4.  $5\% \leq IC < 10\% = 5$  pontos
- 2.3.4.5.  $IC < 5\% = 0$  pontos
- 2.3.5. Como a pesquisa será realizada a cada três meses, os pontos obtidos no quesito valerão para o mês em que foi realizada a pesquisa e nos dois meses subseqüentes
- 2.3.6. Após a realização da pesquisa tanto o questionário como os resultados obtidos deverão ser publicados no Diário Oficial do Município.

#### **2.4. AVALIAÇÃO E PENALIZAÇÃO**

- 2.4.1. A avaliação será a somatória dos pontos obtidos nos quatro quesitos mencionados, a cada mês.
- 2.4.2. Caso o somatório dos pontos totalize de 91 a 100 pontos no mês, a CONTRATADA receberá 100% do valor mensal previsto.

- 2.4.3. Entre 76 a 90 pontos no mês, a CONTRATADA terá uma redução de 0,67% do valor mensal previsto, por ponto abaixo de 91 pontos.
- 2.4.4. Sendo a pontuação mensal de 66 a 75 pontos no mês, a CONTRATADA terá uma redução de 0,1% por ponto abaixo de 76 pontos.
- 2.4.5. Caso a pontuação mensal fique entre 56 e 65 pontos no mês, a CONTRATADA e terá uma redução de 1,5% por ponto abaixo de 66 pontos.
- 2.4.6. Caso a avaliação totalize menos que 55 pontos no mês, a CONTRATADA receberá 80% do valor mensal previsto e poderá ser aberto processo administrativo para rescisão do contrato.

### **3. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 3.1. A avaliação dos SERVIÇOS deverá ser realizada a cada 3 meses por meio de pesquisa de opinião com Munícipes desses serviços, na qual cada entrevistado responda um questionário desenvolvido especificamente para esta finalidade.
- 3.2. A contratação da empresa responsável pela pesquisa será de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 3.3. 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:
  - 3.3.1. Grau de satisfação, o nível de tratamento dispensado aos munícipes;
  - 3.3.2. Prioridades a serem consideradas no atendimento;
  - 3.3.3. Instrumentos de informação e divulgação dos serviços;
  - 3.3.4. Expectativas dos Munícipes quanto à melhoria dos serviços;
  - 3.3.5. Ações propostas para melhoria do serviço;
- 3.4. A amostra deverá ser definida de maneira que a margem de erro tolerável para as informações seja de até 2%, para um grau de confiança de 98%.
- 3.5. 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.