

**CONCESSÃO DO SERVIÇO MUNICIPAL DE RETENÇÃO,
REMOÇÃO, APREENSÃO, GUARDA E DEPÓSITO DE
VEÍCULOS AUTOMOTORES NO MUNICÍPIO DE
BALNEÁRIO RINCÃO-SC**



EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº ##/2022

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE QUALIDADE

Anexo II.2

IN TC-022/2015 – Art. 5º Inciso II, Alínea “j”



Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE DO SERVIÇO	4
3. METAS INSTITUCIONAIS	4
4. METAS OPERACIONAIS	5



1. APRESENTAÇÃO

O “*Relatório de Avaliação e Desempenho*” é uma exigência do Artigo 5º, item “II”, alínea “j” da Instrução Normativa N° TC-0022/2015.



2. SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Os demonstrativos de qualidade e desempenho, incluindo, mas não se limitando aos seguintes, deverão ser apurados e entregues a Secretaria de Infraestrutura, Pesca e Meio Ambiente, juntamente com os Relatórios Financeiros e Estatísticos Mensais:

- a. Reclamações de usuários, classificadas por gravidade;
- b. Resolução de tais reclamações (prazos e o que foi feito);
- c. Estatísticas de insucesso do usuário ao emitir a guia de pagamento para a liberação do veículo, por indisponibilidade do sistema central;
- d. As estatísticas deverão indicar o número de ocorrências ou o período de indisponibilidade, ou ambos sempre que tecnicamente possível;
- e. Número de Avisos de Irregularidade emitidos;
- f. Número de Avisos de Irregularidade emitidos e que não foram transformados em Auto de Infração.

Os parâmetros definidores da qualidade e do desempenho serão estabelecidos pelo Poder Concedente após o registro histórico estatístico dos seis primeiros meses de operação e serão revisados anualmente.

3. METAS INSTITUCIONAIS

As metas são orientadas pelos indicadores de serviço adequado, definidos no Art. 6º da Lei Federal Nº 8.987/95, em termos de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

- **Regularidade:** Compreende a prestação dos serviços nas condições estabelecidas no Edital e seus anexos e em Normas Técnicas.
- **Continuidade:** Compreende a manutenção, em caráter permanente de oferta dos serviços;
- **Eficiência:** compreende a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas e legislação aplicável, que busquem, em caráter permanente, a excelência e que assegurem, qualitativa e quantitativamente, o cumprimento dos objetivos e das metas da Concessão.
- **Atualidade:** A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria de expansão dos serviços (Art. 6º, §2º, Lei Federal Nº 8987/95);
- **Generalidade:** Compreende universalidade da prestação dos serviços, isto é, serviços iguais para todos os usuários sem qualquer discriminação.



- **Cortesia:** a cortesia na prestação dos serviços compreende o tratamento adequado aos usuários do serviço.
- **Modicidade:** por modicidade se entenda a tarifa calculada pelo custo dos serviços mais a remuneração do capital da Concessionária, tendo por base o Manual do Cálculo tarifário.

4. METAS OPERACIONAIS

Para a otimização do Serviço Municipal de Remoção, Guarda, Depósito e Alienação de Veículos Automotores no Âmbito do Município de Balneário Rincão em benefício dos usuários, razão principal de contratação dos serviços, deverão ser atingidas, no período da concessão as seguintes metas:

- Buscar a máxima satisfação dos usuários;
- Buscar inovações tecnológicas priorizando o meio-ambiente e a qualidade dos serviços;
- Capacitar os funcionários por meio da implantação de programas de treinamento para a prevenção e melhoria das condições de eficiência, segurança e cortesia na relação com os usuários do mesmo;
- Reduzir o número de reclamações de usuários sobre o atendimento;
- Garantir o cumprimento de horários programados para a operação;
- Diminuir o número de equipamentos avariados em operação por problemas mecânicos e outros mediante manutenção preventiva.

Salvo melhor juízo, era o que tínhamos a relatar.

Balneário Rincão (SC), ## de ##### de 2023.

Fernanda Viana Alves

Secretária de Infraestrutura, Pesca e Meio Ambiente