

**CONCESSÃO DO SERVIÇO MUNICIPAL DE REMOÇÃO,
GUARDA E DEPÓSITO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES
NO MUNICÍPIO DE CHAPECÓ-SC**



EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº ##/2022

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE QUALIDADE

Anexo II.3

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.....	5
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 Nº 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 Diretoria de Trânsito e Transportes – DTT, 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 de Remoção, Guarda e Liberação de Veículos Apreendidos no Âmbito do Município de Criciúma 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.

Chapecó (SC), ## de ##### de 2023.

Comentado [CP1]: Inserir a data

Clóvis Ari Leuze
Diretoria de Segurança Pública

Comentado [CP2]: Confirmar o nome do responsável pela Diretoria de Segurança Pública e assinar