



Resolução 012/ de 28 de Agosto de 2017

**DISPÕE SOBRE OS INDICADORES DE
DESEMPENHO DO SERVIÇO DE
ESTACIONAMENTO ROTATIVO PAGO NO
MUNICÍPIO DE ERECHIM**

**O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGENCIA REGULADORA DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ERECHIM**, no uso de suas atribuições legais,
resolve:

Art. 1º Esta Resolução define as normas de indicadores de desempenho do serviço público de estacionamento rotativo pago do Município de Erechim RS.

Art. 2º A AGER, emite, nesta data, a Normativa nº 01/2017, em substituição a Normativa nº 02/15, que fará parte como anexo da presente Resolução e que deverá ser observada pelo Prestador dos serviços.

Art. 3º Todos os prazos e informações a serem repassadas para a AGER, estão devidamente previstos na referida normativa, que, foi devidamente aprovada pelo Conselho Participativo da AGER.

Art. 4º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente a Resolução de nº 008/15.

Erechim, 28 de Agosto de 2017

**Joarez Luis Sandri
Diretor Presidente**

**Registre-se
Publique-se
em 28 de Agosto de 2017**

**João Cristóvan Zanin Zanella
Diretor Administrativo e Financeiro.**

Norma Técnica N. 01/2017

Assunto: Indicadores de desempenho dos serviços de estacionamento rotativo.

I. DO OBJETIVO

Apresentar proposta de regulamento sobre os indicadores de desempenho dos serviços de estacionamento rotativo prestado ao Município de Erechim RS.

II. DOS FATOS

Com a criação da AGER – Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais, através da Lei Municipal n. 5.310/13 de 26 de março de 2013, os serviços de fiscalização e regulação dos serviços de estacionamento rotativo pago, foram delegados, passando a titularidade a AGER.

A regulação e fiscalização através de Agências Reguladora, esta devidamente previsto em Lei Municipal, no Contrato firmado entre o município e a concessionária para a prestação dos serviços do serviço de estacionamento rotativo, bem como, no convênio firmado entre as partes.

Assim, no Contrato referido, está prevista a existência de metas progressivas de expansão e qualidade dos serviços, havendo a necessidade de criar e padronizar indicadores e formas de apuração e acompanhamento dos serviços prestados pela concessionária.

III. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

1. Indicadores de Universalização dos Serviços;
2. Indicadores de Continuidade dos Serviços;
3. Indicadores de Qualidade dos Serviços e dos Produtos;
4. Indicadores de Qualidade Comercial;
5. Indicadores Econômico-Financeiros;
6. Indicadores de Produtividade.

CONCEITOS E EXPRESSÕES DE CÁLCULO

1. UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Sendo: Número de vagas atendidas e monitoradas

Número de vagas por câmera de vídeo

Número de vagas por parquímetro.

2. INDICADORES DE CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

Sendo: Número de interrupções do sistema, motivo e tempo de restabelecimento.

3. QUALIDADE DOS SERVIÇOS E DOS PRODUTOS

Sendo: Número de reclamações, expondo reclamações procedentes e período, bem como, índice de satisfação dos usuários.

Uniformes e treinamentos.

Divulgação dos serviços

Pesquisa de opinião.

4. QUALIDADE COMERCIAL

Sendo: Perdas na arrecadação, utilização de vagas sem pagamento, equilíbrio entre vagas ocupadas e valores recebidos.

5. ECONÔMICO-FINANCEIROS

Sendo: Despesas total, pessoal e operacional e receitas obtidas

6. PRODUTIVIDADE

Sendo: Número de vagas monitoradas por colaborador e número de vagas criadas no período.

Taxa de ocupação de vagas.

IV- DOS DADOS

Os dados submetidos à Agência Reguladora deverão ser apurados pela empresa de forma

precisa e confiável, de maneira a garantir a qualidade dos indicadores.

V- DA FORMA DE APURAÇÃO

Os dados e indicadores deverão ser apurados por meio de procedimentos auditáveis e que contemplem desde o nível de coleta de dados até a transformação desses dados em indicadores.

Os dados utilizados, bem como os indicadores deles provenientes, deverão ser mantidos na empresa por período mínimo de 5 (cinco) anos, para uso da AGER, do Poder Concedente, bem como de seus usuários.

VI- DA PERIODICIDADE E FORMA DE ENVIO DOS DADOS

Será mensal o período de apuração dos indicadores estabelecidos e dos dados especificados, sendo que os mesmos deverão ser enviados para a AGER sempre até o dia 31 de março do ano subsequente.

Relatórios mensais, referente ao faturamento, deverão se enviados a AGER.

A entrega se dará através de ofício de encaminhamento acompanhado de mídia eletrônica contendo planilha com os dados e indicadores solicitados, protocolados na sede da AGER.

VII- DAS METAS

As metas a serem atendidas são todas aquelas previstas no contrato firmado com o Município, devidamente expostos no contrato e termo de referência

VIII- DOS REGISTROS NECESSÁRIOS

A fim de permitir a captura e validação de variáveis que dependam de informações prestadas pelo usuário, o prestador de serviços deverá dispor de sistema gratuito para atendimento aos usuários por telefone, no mínimo no horário de funcionamento dos serviços

Para cada interrupção ocorrida no sistema deverão ser registradas, no mínimo, as seguintes informações:

- fato gerador;
- data, hora e minutos do início da interrupção (do conhecimento da ocorrência pela empresa);
- data, hora e minutos da conclusão do serviço
- descrição da região afetada
- número de usuários atingidos

Para cada obra de implantação ou substituição, deverão ser comunicados o Município e a AGER.

Além dos dados e indicadores já relacionados, o prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas, enquanto durar a delegação pelo poder concedente.

IX- DO ENVIO DE INFORMAÇÕES

A fim de permitir melhor avaliação dos indicadores selecionados, ao serviço, deverá manter atualizado o cadastro do município conveniado e informar a AGER sobre os dados relacionados a seguir, os quais deverão ser apurados mensalmente.

Estas informações deverão ser encaminhadas juntamente com os indicadores estabelecidos nesta Nota Técnica, na mesma data e forma indicadas.

- número de usuários atendidos
- número total de vagas
- número total de novas vagas criadas;
- número de vagas ocupadas no período;
- valor faturado no período;
- previsão de investimentos para o próximo exercício
- Investimentos realizados no período apurado
- cronograma físico realizado de obras no sistema, relativo ao período de apuração;
- cronograma físico realizado de obras no sistema, relativo ao próximo período;
- despesa operacional total excluída a depreciação;
- receita operacional líquida.
- . Quanto a informações de produtividade de pessoal da empresa:
- despesa com pessoal próprio;
- despesa com serviços de terceiros;
- número total de empregados;
- receita operacional líquida .

X- DO FUNDAMENTO LEGAL

A regulamentação prevista e discorrida nesta Nota Técnica encontra respaldo nos seguintes dispositivos legais e contratuais:

- Lei Municipal n. 5.310/2013;
- Lei Municipal nº 6.286/2017
- Decreto Municipal nº 4.466/2017
- Projeto básico
- Termo de Referência e mapa
- Contrato e com observância das condições estabelecidas na Concorrência e na lei Federal 8.666/93.
- Convênio celebrados entre Municípios e a AGER para regulação dos serviços