



Resolução 008/ de 6 de Outubro de 2015

**~~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 n. 02/2015, 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.

Erechim, 6 de Outubro de 2015

**Joarez Luis Sandri
Diretor Presidente**

**Registre-se
Publique-se
em 6 de Outubro de 2015**

**Edgar Radeski
Diretor Administrativo e Financeiro.**

REVOGADA pela Resolução 012/2017 de 28 de Agosto de 2017

~~Norma Técnica N. 02/2015~~

~~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.~~

~~H. 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 foram delegados, passando a titularidade a AGER.~~

~~A regulação e fiscalização através de Agências Reguladoras, esta devidamente previsto em Lei Municipal, no Contrato firmado entre o município e **EXPARK SOLUÇÕES EM ESTACIONAMENTO LTDA – ME**, para a prestação dos serviços do serviço de estacionamento rotativo, bem como, no convenio 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 video~~

~~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 e enviados para a AGER sempre até o dia 31 de março do ano subsequente.

Relatórios mensais, referente ao faturamento, deverão ser 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 restadas 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 discurrida 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~~

~~XI- DA CONCLUSÃO~~

~~De acordo com a Lei Municipal n. 5.310/2013; Lei Municipal n. 6.286/17; com o Convênio firmado com o município de Erechim RS.~~
