

Parâmetros Definidores da Qualidade do Serviço



PARCERIA
Parceria
Público-Privada / PPP

Piauí
GOVERNO DO ESTADO



PARCERIA
Parceria
Público-Privada / PPP

Piauí
GOVERNO DO ESTADO



PARÂMETROS DEFINIDORES DA QUALIDADE DO SERVIÇO

O Poder Concedente fiscalizará o trabalho da(s) Concessionária(s) frente à administração e operação dos Terminais, em estrita obediência às especificações contidas no contrato de concessão e no edital de concorrência e seus anexos.

Para o Estado do Piauí, a contratação de uma empresa especializada na administração e operação de terminais de passageiros, tem a finalidade maior de promover melhoria substancial na qualidade dos serviços que são oferecidos neste local. Entende-se, principalmente, que os serviços oferecidos nos Terminais têm como finalidade a satisfação dos usuários dos Terminais.

Neste contexto, uma das formas de avaliação do desempenho da(s) Concessionária(s) à frente da administração e operação dos Terminais são os resultados obtidos através de uma pesquisa de satisfação. Desta forma, fica o Poder Concedente, **OBRIGADO** a realizar pesquisa com os usuários dos terminais rodoviários envolvidos, em periodicidade anual, iniciando a contagem do prazo para cumprimento de tal obrigatoriedade após o término das obras de reforma dos Terminais pela Concessionária. Poderá a Contratada acompanhar a aplicação dos questionários de pesquisa.

A aprovação dos serviços prestados será verificada de acordo com a tabela a seguir:

CLIENTE		USUÁRIOS	
SERVIÇO A SER AVALIADO		CONCEITO DE APROVAÇÃO	ÍNDICE
Aspecto geral da Rodoviária	Limpeza	MB + B + Re	70%
	Segurança	MB + B + Re	70%
	Comunicação visual e sinalizações	MB + B + Re	70%
Sanitários	Limpeza	MB + B + Re	70%
	Atendimento	MB + B + Re	70%
	Materiais utilizados	MB + B + Re	70%
Estacionamento	Segurança	MB + B + Re	70%
	Atendimento	MB + B + Re	70%
	Organização	MB + B + Re	70%

OS CONCEITOS A SEREM PESQUISADOS SÃO:

- ✓ MB = Muito Bom
- ✓ B = Bom

- ✓ Re = Regular
- ✓ R = Ruim
- ✓ Muito Ruim = MR

Os índices últimos de qualidade deverão ser atingidos até o 5º ano de pesquisa e serão escalonados da seguinte proporção:

- ✓ 1º ano – 45%
- ✓ 2º ano – 50%
- ✓ 3º ano – 55%
- ✓ 4º ano – 60%
- ✓ 5º ano – 70%

Somente será considerada “aprovada” a administração do Terminal caso todos os índices sejam observados, sem exclusão de nenhum deles.

Caso o índice de avaliações classificadas como “Muito Ruim” atinja o patamar de 20% das avaliações, independente da classificação dos demais resultados, a aprovação da administração não será conferida.

Obs.: Os Parâmetros de Qualidade deverão ser obedecidos pelo Concessionário durante o período de concessão, no terminal sob sua responsabilidade, conforme descrito abaixo.

LOTE 1 - TERMINAL RODOVIÁRIO DE TERESINA “Governador Lucídio Portela”;

LOTE 2 - TERMINAL RODOVIÁRIO DE PICOS “Zuza Baldoíno”;

LOTE 3 - TERMINAL RODOVIÁRIO DE FLORIANO “Dr. Filadelfo Freire de Castro”.