

CONCESSÃO DO SERVIÇO FUNERÁRIO DO MUNICÍPIO DE LAGES



EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº ##/2022

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E QUALIDADE

ANEXO II.3

##/2022



Sumário

1.	ESPECIFICAÇÕES DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E QUALIDADE	3
2.	CONTROLE DE QUALIDADE	3



1. ESPECIFICAÇÕES DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E QUALIDADE

1.1. Objetivos

Os Critérios de Avaliação de Desempenho do Serviço Funerário do Município de Lages constituem elementos de gestão dos serviços e da relação contratual estabelecida com a **CONCESSIONÁRIA**, tendo como objetivos:

- a. Fixar os principais indicadores físicos, operacionais e tarifários que permitem a avaliação e acompanhamento do desempenho do Serviço Funerário prestado;
- b. Apurar, através de um conjunto de indicadores, o grau de qualidade do Serviço Funerário no Município de Lages, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;
- c. Apurar o desempenho do Serviço Funerário no Município de Lages e da **CONCESSIONÁRIA** do serviço em cada período, mediante a transformação dos valores obtidos nos vários indicadores em uma nota de referência, de fácil identificação e acompanhamento;
- d. Estimular a melhoria contínua dos serviços por parte da **CONCESSIONÁRIA**, bem como orientar ações e investimentos de responsabilidade do **PODER CONCEDENTE**;
- e. Servir de processo e parâmetro para a avaliação da qualidade e desempenho do serviço prestado para gestão do contrato.

Os Critérios de Avaliação de Desempenho do Serviço Funerário do Município de Lages, baseiam-se num conjunto de indicadores físicos operacionais obtidos na forma como estabelece a **Portaria nº 167/SES**, de 20 de fevereiro de 2018, da Diretoria de Vigilância Sanitária, Superintendência de Vigilância em Saúde, Secretaria de Estado da Saúde – Estado de Santa Catarina.

2. CONTROLE DE QUALIDADE

2.1. Avaliação do Atendimento e da Qualidade da Prestação dos Serviços Funerários

A revogação da concessão por parte do Poder Público poderá ocorrer a qualquer tempo, a bem do serviço público, mediante apuração dos fatos que configurarem infração às



normas legais e/ou avaliação de qualidade, assegurada ampla defesa no procedimento administrativo, conforme a Lei Municipal nº 4.570, de 19 de Maio de 2022.

Além dos elementos técnicos que serão considerados para efeito de gestão, deve-se observar ainda os Critérios de Controle da Qualidade e Desempenho do Serviço Funerário delegado à iniciativa privada, baseado num conjunto de indicadores físicos operacionais obtidos na forma como estabelece a **Portaria nº 167/SES**, de 20 de fevereiro de 2018, da Diretoria de Vigilância Sanitária, Superintendência de Vigilância em Saúde, Secretaria de Estado da Saúde – Estado de Santa Catarina.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar ao **PODER CONCEDENTE** relatórios técnicos, operacionais e financeiros, mensalmente, até o dia 15 do mês subsequente, relatórios de suas atividades no mês anterior, de modo que possam ser avaliados seus serviços, sua eficiência e o atendimento público, e com a finalidade de prestar contas acerca da execução dos serviços objeto do Contrato de Concessão.

O Órgão Gestor dos Serviços Funerários fornecerá Fichas de Avaliação do Atendimento e da Qualidade da Prestação dos Serviços Funerários, em anexo, para preenchimento facultativo por parte dos usuários do serviço.

A não disponibilização pela **CONCESSIONÁRIA**, das Fichas de Avaliação do Atendimento e da Qualidade da Prestação dos Serviços Funerários prestados, implica em infração, sujeitando a **CONCESSIONÁRIA** às penalidades cabíveis, sem prejuízo das sanções administrativas.



FICHA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO E DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS NO MUNICÍPIO DE LAGES

Declarante:

Endereço:

Município: Telefone:

Nome do(a) Falecido(a):

Grau de parentesco em relação ao falecido:

Funerária que prestou o atendimento:

1. Quando chegou à Central Funerária, o atendente mostrou-lhe todas as urnas (caixões), tabeladas, não tabeladas e gratuitas (isentas)?

() Sim, mostrou todas () Não, mostrou apenas as não tabeladas

2. Você escolheu a urna do grupo tabelado ou do não tabelado?

() Tabelado () Não tabelado

3. Se você escolheu uma urna não tabelada, por quê?

() Por total insistência do agente funerário
() Mostraram-me apenas os caixões não tabelados

4. Se você escolheu uma urna tabelada, como você avalia a mesma?

() Forte e de boa qualidade () Razoável () Fraca e de baixa qualidade

5. O atendente da funerária mostrou-lhe a tabela de produtos avulsos, com seus preços constantes? (vestuário, aplicação de formol e etc.)

() Sim () Não

6. A funerária emitiu Nota Fiscal ou Recibo da prestação do serviço?

() Nota Fiscal () Recibo () Nenhum dos dois
() Emitiu nota fiscal, mas o valor da nota fiscal é menor do que o valor cobrado

7. Qual o valor pago pelo funeral?

R\$ (.....)

8. Quais foram as formas de pagamento oferecidas pela funerária?

() À vista () Cheque pré-datado () Parcelado
() Boleto () Promissória () Outros

9. As formas de pagamento oferecidas estavam dentro de suas condições, no momento?

() Sim



() Não? Por que:

10. Você foi bem atendido e recebeu todas as informações do atendente da Central Funerária?

() Sim, bem atendido () Deixou a desejar () Mal atendido

11. Você foi bem atendido pela empresa funerária?

() Sim, bem atendido () Deixou a desejar () Mal atendido

12. Como você avalia o atual sistema funerário em Lages?

() Muito bom () Bom () Regular () Ruim

13. Se quiser, descreva aqui suas sugestões ou reclamações quanto ao serviço prestado

.....
.....
.....

DECLARO que as informações por mim prestadas e transcritas para esta Ficha são expressão da verdade. Para tanto, assino a presente.

Lages (SC), de de

Assinatura