

ENCARTE A

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1 – INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de prestação de serviços Contínuos de:

- Recepcionista;
- Vigia;
- Porteiro;
- Oficial de manutenção predial;
- Copeiragem.

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização/ controle da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

2- OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução dos contratos de prestação de serviços de Recepcionista, Vigia, porteiro, Oficial de manutenção Predial e Copeiragem.

3 - REGRAS GERAIS

A avaliação da CONTRATADA na Prestação de Serviços de Recepcionista, Vigia, porteiro, Oficial de manutenção Predial e Copeiragem será feita por meio de análise dos seguintes aspectos:

- a) Desempenho Profissional;
- b) Desempenho das Atividades;
- c) Gerenciamento.

04 CRITÉRIOS

No formulário “Avaliação de Qualidade dos Serviços”, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Realizado”, “Parcialmente Realizado” e “Não Realizado”, respectivamente.

4.1 CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS AVALIADOS

REALIZADO	PARCIALMENTE REALIZADO	NÃO REALIZADO
03 (três) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

4.2 CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

- 4.2.1** Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.
- 4.2.2** Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a Unidade responsável deverá comunicar à CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.
- 4.2.3** Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

05 COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

5.1 Desempenho Profissional:

Item	Percentual de ponderação
Cumprimento de Atividades	25%
Coberturas dos Postos nos Horários Determinados	30%
Qualificação / Atendimento ao Público/ Postura	30%
Uniformes e Identificação	15%
TOTAL	100%

5.2 Desempenho das Atividades

Item	Percentual de ponderação
Especificação Técnica dos Serviços	40%
Equipamentos, Acessórios	20%
Atendimento às Ocorrências	40%
TOTAL	100%

5.3 Gerenciamento

Item	Percentual de ponderação
Periodicidade da Supervisão	20%
Gerenciamento das Atividades Operacionais	30%
Atendimento às Solicitações	25%
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	25%
TOTAL	100%

6 PENALIDADES

- 6.1 **Advertência:** na ocorrência de notas 0 (zero) ou 1 (um) por 2 (duas) avaliações subsequentes ou 3 (três) alternadas, no período de 12 (doze) meses, em quaisquer dos aspectos, a CONTRATADA poderá sofrer advertência por escrito, após considerações do gestor do contrato e juntadas cópias das avaliações realizadas no período.
- 6.2 **Multa:** na ocorrência de notas 0 (zero) ou 1 (um) por 3(três) avaliações subsequentes ou 4 (quatro) alternadas, no período de 12 (doze) meses, em quaisquer dos aspectos, a CONTRATADA poderá sofrer multa, segundo cláusula específica do Termo de Referência, após considerações do Gestor do Contrato.
- 6.3 **Sanções:** aplicar a penalidade, se for o caso, em conformidade com o Termo de Referência.

7 RESPONSABILIDADES

7.1 Equipe de Fiscalização:

- Responsável pela Avaliação da CONTRATADA utilizando se o **Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços** e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas, para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

7.2 Gestor do Contrato:

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório das instalações à CONTRATADA;
- Responsável peça aplicação de advertência à CONTRATADA e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à CONTRATADA;
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

8 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 8.1. Cabe a cada Unidade, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no **Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços**, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.
- 8.2. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar, em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, os **Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços** gerados no período, acompanhado das

justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um) para o Gestor do Contrato.

- 8.3. Cabe a cada Unidade, por meio do respectivo Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os **Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços** gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar 1 (uma) via para a CONTRATADA.
- 8.4. De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo a Defesa Prévia à CONTRATADA.
- 8.5. Cabe ao Gestor do Contrato encaminhar, sempre que solicitado pela CONTRATADA, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, a performance global da CONTRATADA em relação aos conceitos alcançados pela mesma.
- 8.6. Cabe ao Gestor do Contrato emitir, mensalmente e quando solicitada, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro Resumo e conceituando a CONTRATADA como segue:

Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado:	quando a CONTRATADA obtiver conceito final acumulado superior a 6,75 (seis e setenta e cinco) e ausência de penalidades previstas no item 6;
Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado:	quando a CONTRATADA apesar de obter conceito final acumulado superior a 6,75 (seis e setenta e cinco) já tenha sido penalizada de acordo com o item 6;
Conceito Geral Ruim e Desempenho não Recomendado:	quando a CONTRATADA além de obter conceito final acumulado inferior a 6,75 (seis e setenta e cinco) já tenha sido penalizada de acordo com o item 6.

**AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPCIONISTA, VIGIA,
PORTEIRO, OFICIAL DE MANUTENÇÃO PREDIAL E COPEIRAGEM**

CONTRATO Nº	PROCESSO Nº	PERÍODO: _/_/_/ à _/_/_/_____.	DATA: _/_/_/
UNIDADE:			
CONTRATADA:			
FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO:			
FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO:			
GESTOR DO CONTRATO:			

GRUPO 1 - Desempenho Profissional	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Cumprimento de Atividades	30%		
Coberturas dos Postos nos Horários Determinados	30%		
Qualificação e Relacionamento interpessoal/ Postura	25%		
Uniformes e Identificação	15%		
TOTAL			

GRUPO 2 - Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Especificação Técnica dos Serviços	40%		
Equipamentos e Acessórios	20%		
Atendimento às Ocorrências	40%		
TOTAL			

GRUPO 3 - Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Periodicidade da Supervisão	20%		
Gerenciamento das Atividades Operacionais	30%		
Atendimento às Solicitações	25%		
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	25%		
TOTAL			

NOTA FINAL (somatório das notas totais para os grupos 1, 2 e 3)

Nota Final:	Assinatura do Responsável pela Fiscalização Técnica:	Assinatura do Responsável pela Fiscalização Administrativa:	Assinatura do Gestor do Contrato:

INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

Os itens devem ser avaliados segundo os critérios abaixo.
Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar item **NÃO AVALIADO** e anexar justificativa.

GRUPO 1 - PESSOAL	NOTAS: BOM (3), REGULAR (1), PÉSSIMO (0)
Cumprimento das Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços, constantes no Termo de Referência, para os postos de: • Recepcionista; • Vigia; • Porteiro; • Oficial de manutenção predial; • Copeiragem.
Cobertura dos postos nos horários determinados	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura dos Postos nos horários determinados, com o desenvolvimento das atividades descritas. • Cumprimento integral dos horários e frequência de trabalho estabelecidos em contrato e seus anexos. • O posto/dia será considerado não coberto quando constatado pela fiscalização a ausência de profissional no local pré-estabelecido, quando da inspeção; profissional indevidamente uniformizado e/ou não equipado conforme as regras da contratação; quando o profissional, mesmo estando no local de trabalho, for encontrado fora das condições necessárias ao bom cumprimento dos serviços; profissional trabalhando mais do que as horas diárias permitidas por Lei e Acordo Coletivo.
Qualificação / Atendimento ao Público / Postura	<ul style="list-style-type: none"> • Conduta dos empregados da CONTRATADA com o público. • Qualificação e habilitação da mão-de-obra disponibilizada pela CONTRATADA, inclusive quanto à comprovação de formação técnica específica, quando for o caso.
Uniformes e Identificação	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de uniformes em perfeito estado de conservação e com aparência pessoal adequada. • Identificação dos profissionais por meio de crachá. • Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.

GRUPO 2 – DESEMPENHO PROFISSIONAL	NOTAS: BOM (3), REGULAR (1), PÉSSIMO (0)
Especificação Técnica de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> Conformidade dos serviços prestados com o especificado no edital e seus anexos.
Equipamentos e Acessórios	<ul style="list-style-type: none"> Utilização de equipamentos e acessórios (equipamentos de proteção individual) compatíveis, em bom estado (funcionalidade, conservação, higiene e limpeza) e adequados às tarefas que executam e às condições climáticas. Utilização de equipamentos e ferramentas necessários à execução dos serviços.
Atendimento às Ocorrências	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento das ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e na qualidade desejada, observada a eficácia da ação do profissional diante da situação. Registro e controle diários das ocorrências do posto.

GRUPO 3 – GERENCIAMENTO	NOTAS: BOM (3), REGULAR (1), PÉSSIMO (0)
Periodicidade da Supervisão	<ul style="list-style-type: none"> Execução de supervisão periódica por parte da CONTRATADA e sempre que solicitado pelo CONTRATANTE. O preposto da CONTRATADA deverá inspecionar os postos regularmente.
Gerenciamento das atividades	<ul style="list-style-type: none"> Administração das atividades operacionais
Atendimento às Solicitações	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento às solicitações do CONTRATANTE conforme condições estabelecidas no edital e seus anexos.
Salários, Benefícios e Obrigações trabalhistas	<ul style="list-style-type: none"> Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da CONTRATADA segundo o edital e seus anexos. Havendo a rescisão de Contrato de Trabalho de um profissional sob este contrato e substituição por outro, a CONTRATADA se obriga a apresentar, em relação ao empregado cujo contrato se extinguir, os documentos conforme Termo de Referência.

