



E. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE JARDINS

O conteúdo apresentado nesta seção tem caráter orientativo e deve ser utilizado pelas Unidades Contratantes na fase de execução contratual, especialmente na fiscalização e gestão dos serviços de manutenção e conservação de jardins.

Seu objetivo é apoiar os gestores e fiscais de contrato na verificação periódica da conformidade e da qualidade dos serviços prestados, assegurando padronização nos procedimentos de acompanhamento, registro e avaliação de desempenho da contratada.

Para tanto, as atividades descritas deverão ser executadas periodicamente pelo(s) fiscal(is) do contrato, com base nas diretrizes estabelecidas, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados a serem encaminhados ao gestor do contrato.

1. REGRAS GERAIS

A avaliação do Contratado na Prestação de Serviços de Manutenção e Conservação de Jardins se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- Desempenho profissional;
- Desempenho das atividades; e
- Gerenciamento.

2. CRITÉRIOS

No formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondentes aos conceitos “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, respectivamente.

2.1. Critérios de Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens Avaliados

- Bom: 3 (três) pontos;
- Regular: 1 (um) ponto;
- Péssimo: 0 (zero) ponto.

2.2. Condições Complementares

2.2.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.

2.2.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a Unidade responsável deverá realizar reunião com o Contratado em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando a que o Contratado corrija faltas, falhas e irregularidades quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

2.2.3. Sempre que o Contratado solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, essa solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.



3. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

3.1. Desempenho Profissional

Item	Percentual de Ponderação
Cumprimento das atividades	40%
Qualificação/atendimento	30%
Uniformes e identificação	30%
Total	100%

3.2. Desempenho das Atividades

Item	Percentual de Ponderação
Atividades desempenhadas	40%
Insumos, equipamentos e acessórios utilizados	30%
Atendimento às normas de segurança	30%
Total	100%

3.3. Gerenciamento

Item	Percentual de Ponderação
Periodicidade da supervisão	30%
Gerenciamento das atividades operacionais	40%
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	30%
Total	100%

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Fiscal(is) do Contrato

- **Fiscal administrativo do contrato:** responsável pela verificação da efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS, bem como quanto a outros aspectos administrativos do cumprimento do contrato, e pela informação de todas as circunstâncias relevantes ao fiscal técnico para que este preencha o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços e consolide a avaliação de desempenho do Contratado;
- **Fiscal técnico do contrato:** responsável pela avaliação da execução do objeto e do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados, pela consolidação da avaliação de desempenho do Contratado com a inclusão da avaliação dos aspectos administrativos feita pelo fiscal administrativo, pela elaboração do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, com a apresentação das justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um), pelo encaminhamento de uma via do Formulário e das justificativas ao Contratado, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.



4.2. Gestor do Contrato

- Responsável pela verificação das avaliações recebidas;
- Responsável pela aplicação na medição correspondente do respectivo percentual de liberação da fatura, que ensejará descontos a depender do desempenho, garantindo a defesa prévia ao Contratado;
- Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, com a garantia da defesa prévia ao Contratado; e
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 5.1. Cabe à Unidade responsável, por meio do(s) fiscal(is) do contrato e com base no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do Contratado.
- 5.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico, com o auxílio do fiscal administrativo nos termos do item 6, deve encaminhar, com observância dos prazos deste Termo de Referência, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um), para o gestor do contrato, bem como deve encaminhar 1 (uma) via do Formulário e das justificativas ao Contratado.
- 5.3. Mensalmente, o gestor do contrato verificará a avaliação de desempenho do Contratado realizada pelo(s) fiscal(is) com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante esse período.
- 5.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição correspondente o respectivo percentual de liberação da fatura conforme previsto neste procedimento, que ensejará descontos a depender do desempenho, cabendo ao gestor do contrato garantir a defesa prévia ao Contratado.
- 5.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente ao Contratado, no fechamento das medições, um quadro-resumo demonstrando, de forma acumulada e mês a mês, a performance global do Contratado em relação aos conceitos alcançados por ela.
- 5.6. 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 o Contratado como segue:
 - 5.6.1. Conceito geral bom e desempenho recomendado: quando o Contratado obtiver conceito final acumulado igual ou superior a 8,00 (oito inteiros) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;



- 5.6.2. Conceito geral regular e desempenho recomendado: quando o Contratado obtiver conceito final acumulado igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;
- 5.6.3. Conceito geral péssimo e desempenho não recomendado: quando o Contratado tiver obtido conceito final acumulado inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8.

6. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO

6.1. As faturas apresentadas pelo Contratado ao Contratante para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação, vinculado à Avaliação da Qualidade dos serviços, conforme tabela a seguir.

Percentual de Liberação	Nota Final Obtida na Avaliação
Liberação total da fatura	Nota maior ou igual a 8,00 pontos
Liberação de 95% da fatura	Nota maior ou igual a 7,00 e menor que 8,00 pontos
Liberação de 90% da fatura	Nota maior ou igual a 6,00 e menor que 7,00 pontos
Liberação de 85% da fatura	Nota maior ou igual a 5,00 e menor que 6,00 pontos
Liberação de 75% da fatura	Nota menor que 5,00 pontos

6.2. O gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 7 acima e no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

7. ANEXOS

- 7.1. Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
- 7.2. Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços.
- 7.3. Relatório de Avaliação e Quadro-resumo.

**9.1. Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços.**

Contrato número:	Unidade:	Período:	Data:
Contratado:			
Responsável pela fiscalização:			
Gestor do contrato:			

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Cumprimento das atividades	40%		
Qualificação/atendimento	30%		
Uniformes e identificação	30%		
Total			

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Atividades desempenhadas	40%		
Insumos, equipamentos e acessórios utilizados	30%		
Atendimento às normas de segurança	30%		
Total			

Grupo 3 – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Periodicidade da supervisão	30%		
Gerenciamento das atividades operacionais	40%		
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	30%		
Total			

Nota Final (Somatório dos Grupos 1, 2 e 3)	
---	--

Nota final:	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do gestor do contrato:	Assinatura do responsável do Contratado:
-------------	--	-----------------------------------	--



9.2. Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Manutenção e Conservação de Jardins

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 – Desempenho Profissional	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Cumprimento das atividades	<ol style="list-style-type: none">Operacionalização e desenvolvimento de todas as atividades necessárias para a consecução do objeto;Manutenção no local de trabalho de número suficiente e adequado de pessoal operacional necessário ao exato cumprimento das obrigações assumidas.
Qualificação/atendimento	<ol style="list-style-type: none">Profissionais que comprovem experiência no exercício de suas funções;Promoção periódica de treinamentos específicos, teóricos e práticos para toda a equipe de trabalho, abordando obrigatoriamente a prevenção de acidentes de trabalho e combate a incêndio e temas relacionados à execução das atividades dos profissionais;Promoção de curso para aplicação de saneantes;Manutenção de profissionais devidamente capacitados e qualificados para operar máquinas, equipamentos e implementos.
Uniformes e identificação	<ol style="list-style-type: none">Utilização de uniformes, equipamentos de proteção individual e identificação necessária para a perfeita execução dos serviços.

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Atividades desempenhadas	<ol style="list-style-type: none">Serviços prestados nos padrões técnicos recomendados, com quadro de pessoal operacional capacitado e em número suficiente;Desenvolvimento de todas as atividades necessárias para a manutenção e conservação de jardins;Desenvolvimento das atividades na periodicidade necessária;Atividades desempenhadas de forma satisfatória.
Insumos, equipamentos e acessórios utilizados	<ol style="list-style-type: none">Disponibilização de insumos suficientes, adequados e necessários para a manutenção das áreas;Disponibilização de equipamentos e ferramentas suficientes, adequados e necessários para a manutenção das áreas;Manutenção de perfeitas condições de uso das dependências e equipamentos vinculados à execução do serviço;Utilização intensiva de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).
Atendimento às normas de segurança	<ol style="list-style-type: none">Respeito à legislação vigente e observância às boas práticas técnica e ambientalmente recomendadas quando da realização de atividades com produtos químicos controlados;Estabelecimento e cumprimento de padrões de conduta adequados na utilização dos saneantes, materiais e equipamentos utilizados;Observância às regras de boa técnica e de segurança quanto a ferramentas, mantendo rigoroso controle, de forma a garantir que não seja possível sua utilização para outros fins;Obediência às normas e procedimentos internos do Contratante, relativos à engenharia de segurança, medicina e meio ambiente de trabalho.



Grupo 3 – Gerenciamento	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Periodicidade da supervisão	1. Serviços diariamente supervisionados por um dos trabalhadores alocados; 2. Serviços sob responsabilidade técnica de profissional de nível superior em áreas correlatas e que tenha condições de ser acionado a qualquer momento, caso seja necessário.
Gerenciamento das atividades operacionais	1. Administração das atividades operacionais; 2. Serviços sob a responsabilidade técnica de profissional de nível superior em áreas correlatas.
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	1. Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte do Contratado em conformidade com a disciplina do modelo de gestão do contrato do Termo de Referência que compõe Anexo do Edital.



9.3. Relatório de Avaliação/Quadro-resumo – Serviços de Manutenção e Conservação de Jardins

Relatório de Avaliação

Identificação da Unidade	Subtotal Grupo 1	Subtotal Grupo 2	Subtotal Grupo 3	Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3)
Avaliação Global				

Quadro-resumo

Grupo	Mês												Média
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Grupo 1													
Grupo 2													
Grupo 3													
Total													