

ANEXO I-K

PLANO DE ACOMPANHAMENTO DE QUALIDADE

1 DESCRIÇÃO

- 1.1 O Plano de Acompanhamento da Qualidade contém as diretrizes da CAIXA a serem seguidas pela CONTRATADA.
- 1.2 A execução integral do Plano de Acompanhamento da Qualidade é obrigatória pela CONTRATADA e será objeto de auditoria pela CAIXA de todos os procedimentos utilizados, podendo a CAIXA interferir a qualquer tempo na metodologia, parâmetros e execução, buscando a correção, melhoria e conformidade da prestação dos serviços contratados.

2 MÓDULO DE MONITORAMENTO

2.1 Definição:

- 2.1.1 O Monitoramento é um instrumento de aferição da qualidade e conformidade dos serviços realizados pela CONTRATADA, conforme critérios predefinidos pela CAIXA.

2.2 Objetivo:

- 2.2.1 Verificar a qualidade da prestação dos serviços de acordo com as normas estabelecidas pela CAIXA.

2.3 Responsabilidade da CONTRATADA:

- 2.3.1 Monitoramento da qualidade dos serviços executados, garantindo que a qualidade esteja dentro dos parâmetros esperados/definidos pela Caixa.
- 2.3.2 Apuração e identificação da procedência dos erros de execução dos serviços para tempestiva ação de correção e eliminação de reincidências.
- 2.3.3 Realizar diagnósticos, sugerir e implementar ações para melhoria dos indicadores de performance e qualidade dos serviços sob sua responsabilidade.
- 2.3.4 Participação dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, objeto deste CONTRATO, em reunião com a equipe da CAIXA sempre que houver necessidade.
- 2.3.5 Realização de fóruns de debate, de nivelamento e de padronização dos atendimentos.
- 2.3.6 Registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados, que deverão estar disponíveis para consulta pela CAIXA.
- 2.3.7 Utilização dos sistemas e aplicativos da CAIXA e/ou da CONTRATADA, destinados ao controle dos monitoramentos.

2.4 **Periodicidade:**

2.4.1 **CONTRATADA:**

2.4.1.1 A quantidade mínima mensal e a periodicidade serão determinadas pela CAIXA e deverão ser distribuídas de forma a não concentrar a execução de determinadas atividades em certos períodos no mês.

2.4.1.2 Caso haja alteração na quantidade mínima mensal e na periodicidade, a CONTRATADA será comunicada com 5 (cinco) dias de antecedência.

2.4.2 **CAIXA:**

2.4.2.1 Será realizado monitoramento dos serviços de forma amostral, sendo a quantidade mínima mensal e a periodicidade determinadas pela CAIXA.

2.5 **Procedimentos Operacionais para o Monitoramento feito pela CONTRATADA:**

2.5.1 Elaboração de relatório com análise dos dados determinados pela CAIXA.

2.5.2 Encaminhamento do relatório à CAIXA para acompanhamento.

2.5.3 **Aferição dos pontos conforme orientações abaixo:**

2.5.3.1 Os itens de Avaliação serão classificados em grupos e por finalidade de monitoramento.

2.5.3.2 Os itens dentro de cada grupo terão pontuação definida pela CAIXA, baseados na complexidade de cada um e no impacto financeiro e de imagem da CAIXA.

2.5.3.3 Todo item será avaliado com “sim” (se apresenta o item) ou “não” (se não apresenta).

2.5.3.4 A resposta igual a “sim” valerá os pontos atribuídos ao item e a resposta igual a “não” valerá zero ponto.

2.5.3.5 O resultado final será obtido através do somatório de pontos de todas as respostas.

2.5.3.6 Dentre as especificidades dos serviços solicitados, a CAIXA estabelecerá, a seu critério, aqueles que serão considerados como Itens de Precisão.

2.5.3.6.1 Caso qualquer dos itens de precisão seja classificado como “não apresenta”, o serviço terá nota final zerada automaticamente.

2.5.3.7 A média mensal das avaliações será calculada pela média aritmética simples obtida nas avaliações individuais, respeitando-se produtos e/ou serviços contratados.

2.5.3.8 Os Itens de Avaliação e os Itens de Precisão serão definidos e alterados a critério exclusivo da CAIXA, com base nas melhores práticas do mercado necessários para prestar os serviços previstos neste CONTRATO e serão comunicados previamente à CONTRATADA com antecedência mínima de 03 (três) dias corridos.

2.6 **Procedimentos Operacionais para o Monitoramento feito pela CAIXA:**

- 2.6.1 A CAIXA poderá monitorar, a qualquer tempo, os serviços prestados pela empresa durante a vigência do contrato.
- 2.6.2 Comunicação à CONTRATADA dos dados das monitorias realizadas, quando necessário, para melhoria do processo.
- 2.6.3 Aferição dos pontos conforme orientação já especificada no item 2.5.3 deste módulo.
- 2.6.4 A CAIXA poderá examinar amostras das monitorações executadas pela CONTRATADA, realizar suas próprias avaliações baseadas nos mesmos critérios apresentados neste módulo, com o objetivo de confrontar os resultados apresentados pela CONTRATADA e que se apresentem divergentes ou não conclusivos.

2.7 **Indicador de Qualidade:**

- 2.7.1 A qualidade do serviço será acompanhada através do **Índice de Qualidade (IQ)**, conforme item 2.5.3.7.

$$IQ = \text{Média Mensal Monitoria Caixa}$$

- 2.7.2 Para fins de faturamento serão consideradas as monitorias realizadas a qualquer tempo, independente da data da prestação do serviço.

2.9 **Deduções:**

- 2.9.1 Caso sejam identificados serviços prestados com divergência e/ou descumprimento de rotinas pré-definidas, tendo ou não gerado prejuízo financeiro a quaisquer clientes da CAIXA ou à própria CAIXA, ou ainda à sua imagem institucional, a CAIXA poderá deduzir, a seu critério, 0,05% (cinco centésimos percentuais) da **RB** para cada Serviço Inconforme (**SI**) identificado pela CAIXA, a título de **VDSI**.

$$VDSI = 0,05\% * SI * RB$$

Onde:

VDSI = Valor de Dedução de Serviços Incorretos.

SI = Serviços/ocorrências Inconformes

RB = Remuneração Bruta

- 2.9.2 O valor citado no item acima, **Valor de Dedução de Serviços Incorretos (VDSI)**, será deduzido na fatura do mês em que for comunicada a ocorrência ou no mês subsequente.
- 2.9.3 Tal fato não isenta a CONTRATADA de ser acionada pela CAIXA para apurar a responsabilidade de outras consequências que possam ser ocasionadas pelo serviço prestado inadequadamente.

- 2.9.4 A CAIXA poderá, a seu critério exclusivo, reverter a dedução citada acima em medida de caráter informativo/educativo.
- 2.9.5 Fica estabelecido que o somatório das deduções não será superior a 10% do valor da RB.

3 **RELATÓRIOS**

- 3.1 Os relatórios iniciais referentes às atividades descritas neste ANEXO terão suas especificações repassadas à CONTRATADA durante o período de implantação e no decorrer da prestação dos serviços.
- 3.2 A CONTRATADA deverá fornecer/disponibilizar informações, levantamentos e análises, referentes aos serviços realizados, de forma detalhada ou consolidada, bem como o fluxo realizado, sempre que solicitados, conforme prazos, periodicidades e formatos definidos pela CAIXA.