

ANEXO I

1. Definições

1.1 Este documento apresenta critérios de avaliação dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por descumprimento das metas estabelecidas.

1.2 Os serviços serão avaliados por meio de 05 (cinco) indicadores: atraso no pagamento de salários dos funcionários, uso de EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, falta de cordialidade no trato com os usuários e falha na qualidade ou não execução dos serviços prestados.

1.3 Aos indicadores serão atribuídos pontos, diferentes entre si de acordo com a necessidade do serviço.

1.4 A pontuação final dos serviços poderá resultar em valores entre 0(zero) ou 100(cem) dependendo se a CONTRATANTE deixar ou não de cumprir as metas estabelecidas.

2. Indicadores

INDICADOR Nº01	
Atraso no pagamento de salários dos funcionários	
Item	Descrição
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamentos de salários e demais benefícios dos colaboradores da empresa contratada
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Condicional à verificação pela fiscalização do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Identificação pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	Após início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrência = 35 pontos 1 ocorrência = 33 pontos 2 ocorrências= 31 pontos 3 ocorrências= 29 pontos 4 ocorrências= 25 pontos

	5 ou mais ocorrências= 0 pontos
Sanções	Ajuste no pagamento
Observações	O atraso de pagamento será considerado uma ocorrência mensal atendendo o disposto do Art. 459§ 1º da CLT

INDICADOR Nº02	
Uso de EPI's e Uniformes	
Item	Descrição
Finalidade	Inobservância da utilização de uniforme e EPI, uso de uniforme incompleto ou inadequado, uniforme e EPI excessivamente danificado ou deixar de providenciar conjunto completo de uniforme e EPI aos funcionários.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Condicional à verificação pela fiscalização do Contrato ou a comunicação poderá ser mediante correspondência eletrônica.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de Vigência	Após início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrência = 15 pontos 1 ocorrência = 12 pontos 2 ocorrências= 9pontos 3 ocorrências= 6pontos 4 ocorrências= 3pontos 5 ou mais ocorrências= 0 pontos
Sanções	Ajuste no pagamento
Observações	Será considerada ocorrência individual a falta de EPI e uniformes, por funcionário, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

INDICADOR Nº03	
Tempo de resposta às solicitações da contratada	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento às solicitações elaboradas pelos fiscais do contrato, por meio das notificações encaminhadas à contratada
Meta a cumprir	Prazo estabelecido em cada notificação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Condicionada à verificação pela fiscalização do Contrato.
Periodicidade	Quando solicitado à contratante
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior ao estipulado.
Início de Vigência	Após início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos 10 pontos 1 resposta com atraso= 8 pontos 2 respostas com atraso= 6 pontos 3 respostas com atraso= 4 pontos 4 respostas com atraso= 2 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos
Sanções	Ajuste no pagamento
Observações	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

INDICADOR Nº04	
Falta de cordialidade no trato com os usuários	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o bom atendimento aos usuários do serviço
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência do mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Condicionar à verificação pela fiscalização do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por usuário que tenha verificado sua ocorrência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de ocorrências registradas no

	mês de referência
Início de Vigência	Após início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrência = 20 pontos 1 ocorrência = 15 pontos 2 ocorrências=10 pontos 3 ocorrências= 5 pontos 4 ou mais ocorrências= 0 pontos
Sanções	Ajuste no pagamento
Observações	A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo o registro de várias ocorrências na mesma data.

INDICADOR Nº05	
Falha na qualidade ou não execução dos serviços prestados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade e eficiência na prestação do serviço
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência do mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Condicionar à verificação pela fiscalização do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por usuário que tenha verificado sua ocorrência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de Vigência	Após início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrência = 20 pontos 1 ocorrência = 15 pontos 2 ocorrências=10 pontos 3 ocorrências= 5 pontos 4 ou mais ocorrências= 0 pontos
Sanções	Ajuste no pagamento
Observações	A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo o registro de várias ocorrências na mesma data.

03. Tabela para cálculo da pontuação final

Indicador	Critério	Pontos	Avaliação
01- Atraso no pagamento de salários dos funcionários	Sem ocorrências	35	
	1 ocorrência	33	
	2 ocorrências	31	
	3 ocorrências	29	
	4 ocorrências	25	
	5 ou mais ocorrências	0	
02- Uso de EPI's e Uniformes	Sem atrasos	15	
	1 ocorrência	12	
	2 ocorrências	9	
	3 ocorrências	6	
	4 ocorrências	3	
	5 ou mais ocorrências	0	
03 - Tempo de resposta às solicitações da contratada	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 ou mais respostas com atraso	0	
04 - Falta de cordialidade no trato com os usuários	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	15	
	2 ocorrências	10	
	3 ocorrências	5	
	4 ou mais ocorrências	0	
05 - Falha na qualidade ou não execução dos serviços prestados	Sem nenhuma ocorrência	20	
	1 a 3 ocorrências	15	
	4 a 6 ocorrências	10	
	7 a 9 ocorrências	5	
	10 ou mais ocorrências	0	
PONTUAÇÃO TOTAL			

04 Faixa de ajuste de pagamento

4.1 As pontuações devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

4.2 A aplicação dos critérios de averiguação resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Ponto “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “indicador 3” +
Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”

4.3 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentados abaixo:

Faixas de Pontuação	Pagamento Devido	Fator de Ajuste
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 50 a 59 pontos	85% do valor previsto	0,85
De 40 a 49% pontos	80% do valor previsto	0,80
Abaixo de 40 pontos	80% do valor previsto mais multa	0,80 + multa

Valor devido = [(Valor mensal previsto) x (Fator de Ajuste)]

3.4 A avaliação abaixo de 40 pontos por 3 (três) vezes consecutivas ensejará a rescisão do contrato.