

INDICADOR DE NÍVEIS ESPERADOS DE QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

INDICADOR Nº	TIPOS DE IRREGULARIDADE	NÍVEL DE CRITICIDADE
01	Atraso na prestação de informações, esclarecimentos ou apresentação de documentos solicitados pela CONTRATADA - superior a 48 (quarenta e oito) horas e menor que 72 (setenta e duas) horas.	MÉDIO
02	Atraso na prestação de informações, esclarecimentos ou apresentação de documentos solicitados pela CONTRATADA - superior a 72 (setenta e duas) horas.	ALTO
03	Não substituir uma mão-de-obra faltosa por prazo de até 4 (quatro) horas (a pontuação do nível de criticidade médio será atribuído a cada mão-de-obra faltosa).	ALTO
04	Não substituir uma mão-de-obra faltosa por prazo superior a 4 (quatro) horas (a pontuação do nível de criticidade alto será atribuído a cada mão-de-obra faltosa).	GRAVE
05	Deixar de fornecer qualquer item especificado no Termo de Referência (a pontuação do nível de criticidade baixo será atribuído a cada item faltoso), inclusive material, EPI e equipamento	MÉDIO
06	Não atendimento de solicitação da CONTRATANTE para entrega de material estabelecido em contrato, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.	GRAVE
07	Não observar as normas legais e regulares aplicáveis e, inclusive, às recomendações da Administração.	ALTO
08	Deixar de manter seu pessoal uniformizado, identificando-os através de crachás, com fotografia recente, e provendo-os de Equipamentos de Proteção Individual – EPI's.	MÉDIO
09	Não prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas no contrato.	GRAVE
10	Dificultar a fiscalização da Administração quando da execução dos serviços.	ALTO
11	Não cumprir o horário de funcionamento estabelecido pela administração.	GRAVE
12	Deixar de indicar preposto, encarregado ou supervisor ou indicá-lo sem capacidade de tomar decisões compatíveis com os compromissos assumidos.	MÉDIO
14	Deixar, o SUPERVISOR, de vistoriar adequadamente as instalações dentro do prazo estabelecido e/ou não se portar as pessoas indicadas no termo, verificando as necessidades diárias de serviço e orientando devidamente os funcionários da CONTRATADA.	ALTO
15	Deixar, o SUPERVISOR, de assinar e entregar o IMR dentro do prazo estabelecido.	ALTO
16	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	GRAVE
17	Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas relacionadas à execução do contrato, por dia e por ocorrência.	ALTO
18	Falta de cordialidade no trato com o público usuário	MÉDIO
19	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia da CONTRATANTE	ALTO
20	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.	ALTO
23	Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições	ALTO
24	Disponibilização e/ou utilização de material ou utensílio que não atenda aos objetivos do IFSP – Campus Araraquara quanto à qualidade do material ou especificidade do ambiente a ser limpo.	ALTO
25	Resultado ineficiente de vigia e portaria de acordo com avaliação do público usuário.	ALTO

**VERIFICAR SE CRITÉRIO E NÍVEIS DE CRITICIDADE ESTÃO COERENTES**

- a. O nível de atendimento dos serviços será determinado pela Índice de Medição de Resultados (IMR), que será utilizado para cálculo do pagamento proporcional ao atendimento dos níveis esperados de qualidade da prestação do serviço de acordo com o estabelecido na IN 05, de 26 de maio de 2017;
- b. A Nota de Avaliação (NA) será calculada a partir do registro de ocorrências que determinará os Pontos Perdidos – PP, por parte da CONTRATADA, considerando o impacto de criticidade de cada ocorrência, conforme critérios e fórmula abaixo:

$$NA = 10 - \Sigma PP$$

Sendo:

**NA** = Nota de Avaliação

**$\Sigma$**  = Soma

**PP** = Pontos Perdidos

- c. Para efeito de cálculo dos pontos perdidos - PP será atribuído os seguintes valores aos Níveis de Criticidade:

**Tabela de Pontos Perdidos**

<b>NIVEL DE CRITICIDADE</b>	<b>PP</b>
BAIXO	0,2
MÉDIO	0,5
ALTO	1,0
GRAVE	5,0

- d. Para fins do cálculo será utilizada a Tabela de Pontos Perdidos sobre a Tabela de Indicadores para apuração das irregularidades e que serão consideradas para fins de cálculo do pagamento;
- e. Serão considerados para aplicação da Avaliação de Desempenho e conseqüente para ajustes no pagamento devido à CONTRATADA os seguintes critérios:
- I. Advertência
- a) Sempre que a **Nota de Avaliação (NA)** do mês respectivo, for maior ou igual a 9,0 (nove) e menor que 9,5 (nove e meio);
- II. Desconto no pagamento correspondente a 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato, a ser aplicado apenas no pagamento do mês subsequente ao avaliado:
- a) Sempre que no mês correspondente, o resultado da **NA** for maior ou igual a 7,0 (sete) e menor que 9,0 (nove);
- a) Sempre que a CONTRATADA acumular 2 (duas) Advertências consecutivas ou 3 (três) intercaladas;
- III. Desconto no pagamento correspondente a 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato, a ser aplicado apenas no pagamento do mês subsequente ao avaliado:
- a) Sempre que no mês correspondente, o resultado da **NA** for maior ou igual a 4,0 (quatro) e menor que 7,0 (sete);

- a) Quando a CONTRATADA acumular 3 (três) advertências consecutivas ou 4 (quatro) intercaladas;

IV. Desconto no pagamento correspondente a 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato, a ser aplicado apenas no pagamento do mês subsequente ao avaliado:

- a) Sempre que no mês correspondente, o resultado da NA for menor que 4,0 (quatro);
- b) Quando a CONTRATADA acumular 4 (quatro) advertências consecutivas ou 5 (cinco) intercaladas;

**(VERIFICAR SE AS PORCENTAGENS DE DESCONTO ESTÃO COERENTES)**

- f. É obrigação da CONTRATADA corrigir todas as falhas na execução dos serviços independentemente de comunicação e/ou ajuste no pagamento;
- g. Caso as falhas sejam detectadas pelo Fiscal do Contrato, será dada ciência imediatamente à CONTRATADA através de notificação formal para que sejam sanadas. A partir da notificação será apurado o Índice de Medição de Resultados (IMR) (anexo I).
- h. O prestador do serviço poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

## ANEXO I

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE VIGIA E PORTARIA			
AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE VIGIA E PORTARIA			
Fiscal responsável pela avaliação:		Período:	
		Fone:	
PLANILHA DE VALORAÇÃO DE SUBITENS EM DESACORDO (PVSD)			
ITEM	COMPOSIÇÃO	NÍVEL DE CRITICIDADE	PONTOS PERDIDOS
1	Atraso na prestação de informações, esclarecimentos ou apresentação de documentos solicitados pela CONTRATADA - superior a 48 (quarenta e oito) horas e menor que 72 (setenta e duas) horas.	MÉDIO	
2	Atraso na prestação de informações, esclarecimentos ou apresentação de documentos solicitados pela CONTRATADA - superior a 72 (setenta e duas) horas.	ALTO	
3	Não substituir uma mão-de-obra faltosa por prazo de até 4 (quatro) horas (a pontuação do nível de criticidade médio será atribuído a cada mão-de-obra faltosa).	ALTO	
4	Não substituir uma mão-de-obra faltosa por prazo superior a 4 (quatro) horas (a pontuação do nível de criticidade alto será atribuído a cada mão-de-obra faltosa).	GRAVE	
5	Deixar de fornecer qualquer item especificado no Termo de Referência (a pontuação do nível de criticidade baixo será atribuído a cada item faltoso), inclusive material, EPI e equipamento	MÉDIO	
6	Não atendimento de solicitação da CONTRATANTE para entrega de material estabelecido em contrato, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.	GRAVE	
7	Não observar as normas legais e regulares aplicáveis e, inclusive, às recomendações da Administração.	ALTO	
8	Deixar de manter seu pessoal uniformizado, identificando-os através de crachás, com fotografia recente, e provendo-os de Equipamentos de Proteção Individual – EPI's.	MÉDIO	
9	Não prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas no contrato.	GRAVE	
10	Dificultar a fiscalização da Administração quando da execução dos serviços.	ALTO	
11	Não cumprir o horário de funcionamento estabelecido pela administração.	GRAVE	
12	Deixar de indicar preposto, encarregado ou supervisor ou indicá-lo sem capacidade de tomar decisões compatíveis com os compromissos assumidos.	MÉDIO	
13	Deixar, o SUPERVISOR, de vistoriar adequadamente as instalações dentro do prazo estabelecido e/ou não se portar as pessoas indicadas no termo, verificando as necessidades diárias de serviço e orientando devidamente os funcionários da CONTRATADA.	ALTO	
14	Deixar, o SUPERVISOR, de assinar e entregar o IMR dentro do prazo estabelecido.	ALTO	
15	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	GRAVE	

16	Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas relacionadas à execução do contrato, por dia e por ocorrência.	ALTO	
17	Falta de cordialidade no trato com o público usuário	MÉDIO	
18	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia da CONTRATANTE	ALTO	
19	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.	ALTO	
20	Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições	ALTO	
21	Disponibilização e/ou utilização de material ou utensílio que não atenda aos objetivos do IFSP – Campus Araraquara quanto à qualidade do material ou especificidade do ambiente a ser limpo.	ALTO	
22	Resultado ineficiente de limpeza de acordo com avaliação do público usuário.	ALTO	
<b>OBSERVAÇÕES</b>			
<b>TOTAL DE PONTOS:</b>			
<b>Nível de criticidade</b>	<b>Pontos Perdidos</b>	<b>Observações:</b> Quando não for possível analisar/avaliar determinado item: desconsiderá-lo, deixando a célula sem preenchimento.	
BAIXO	0,2		
MÉDIO	0,5		
ALTO	1		
GRAVE	5		

Assinatura do fiscal responsável:

Assinatura do Preposto:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fiscal Técnico

Preposto