D. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE SERVIDORES SOB REGIME DE FRETAMENTO CONTÍNUO

Este documento define a metodologia para a avaliação dos serviços prestados, descrevendo os critérios e as pontuações a serem empregados na gestão contratual. Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados, em conformidade com o Termo de Referência do Edital.

Note que o valor devido ao contratado, a título de pagamento, poderá eventualmente sofrer descontos em função da pontuação por ele obtida por ocasião do Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Transporte de Servidores, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades cabíveis.

A adoção desses critérios assegurará ao Contratante instrumento para avaliação e controle efetivo da qualidade da prestação dos serviços, de forma a obter as adequadas condições de salubridade, higiene e efetivo funcionamento dos veículos envolvidos.

1. REGRAS GERAIS

A avaliação do contratado na Prestação de Serviços de Transporte de Servidores sob Regime de Fretamento Contínuo se faz por meio da análise dos seguintes aspectos:

a) Desempenho profissional;

b) Veículo utilizado para desempenho das atividades; e

c) Gerenciamento.

2. CRITÉRIOS

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

2.1. Critérios da Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens

Quadro 3: Critérios da Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens

Realizado	Parcialmente Realizado	Não Realizado
3 (três) pontos	1 (um) ponto	0 (zero) ponto

2.2. Condições Complementares

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

2.2.2. Quando for atribuída nota 1 (um) ou 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

Quadro 4: Desempenho Profissional

Item	Percentual de Ponderação
Desenvolvimento da função de condutor	28%
Assiduidade e pontualidade	32%
Qualificação/postura	30%
Uniformes e identificação	10%
Total	**100%**

3.2. Veículo Utilizado para Desempenho das Atividades

Quadro 5: Veículo Utilizado para Desempenho das Atividades

Item	Percentual de Ponderação
Características gerais do veículo utilizado	20%
Manutenção do veículo	20%
Atendimento às normas de segurança	20%
Limpeza e conservação	20%
Obrigações e responsabilidades socioambientais	20%
Total	**100%**

3.3. Gerenciamento

Quadro 6:Gerenciamento

Item	Percentual de Ponderação
Periodicidade da supervisão	20%
Gerenciamento das atividades operacionais	30%
Atendimento às solicitações	25%
Regularidade quanto a obrigações fiscais, sociais e trabalhistas	25%
Total	**100%**

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Fiscal(is) do Contrato

- **Fiscal administrativo do contrato:** responsável pela verificação da manutenção das condições de habilitação do contratado, bem como de 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 sanções cabíveis, com a garantia da defesa prévia ao contratado;
- 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 do 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, o Relatório de Avaliação e Quadro-resumo demonstrando, de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global do contratado em relação aos conceitos alcançados por ele.

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:

- Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando o contratado obtiver nota final acumulada igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;
- Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando o contratado, apesar de obter nota final acumulada igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;
- Conceito Geral Ruim e Desempenho não Recomendado: quando o contratado, além de obter

nota final acumulada inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8.

6. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

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 a tabela a seguir.

Quadro 7: Percentuais de liberação das faturas

Percentual de Liberação	Nota Obtida na Avaliação
Liberação total da fatura	Nota total maior ou igual a 6,75 pontos
Liberação de 90% da fatura	Nota total maior ou igual a 5 e menor que 6,75 pontos ou 1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado
Liberação de 75% da fatura	Nota total abaixo de 5 pontos ou mais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado

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

7. ANEXOS

7.1. Formulário de avaliação da qualidade dos serviços de transporte de servidores sob regime de fretamento contínuo;

7.2. Instruções para o preenchimento do formulário de avaliação da qualidade dos serviços; e

7.3. Relatório de avaliação e quadro-resumo da prestação de serviços de transporte de servidores sob regime de fretamento contínuo.

7.1. FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE SERVIDORES SOB REGIME DE FRETAMENTO CONTÍNUO

Quadro 8: Formulário de Avaliação

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)
Desenvolvimento da função de condutor	28%		
Assiduidade e pontualidade	32%		
Qualificação/postura	30%		
Uniformes e identificação	10%		
Total			

Grupo 2 – Veículo Utilizado para Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Características gerais do veículo utilizado	20%		
Manutenção do veículo	20%		
Atendimento às normas de segurança	20%		
Limpeza e conservação	20%		
Obrigações e responsabilidades socioambientais	20%		
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%		
Regularidade quanto a obrigações fiscais, sociais e trabalhistas	25%		
Total			

Nota final	

Nota final:	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do gestor do contrato:	Assinatura do responsável do contratado:

7.2. INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

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.

Quadro 9: Instruções para preenchimento do formulário – Grupo 1

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Notas: Realizado (3), Parcialmente Realizado (1), Não Realizado (0)
Desenvolvimento da função de condutor	▪ Cumpre as atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços; ▪ Observa as normas relativas à segurança da viagem e conforto dos passageiros; ▪ Cumpre a legislação de trânsito e de tráfego rodoviário; e ▪ Demonstra disciplina durante a jornada de trabalho, respeito e cortesia no relacionamento com o pessoal do Contratante e com os passageiros.
Assiduidade e pontualidade	▪ Cumpre integralmente os horários e frequências de trabalho; e ▪ Efetua a substituição do Motorista de imediato em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra).
Qualificação/postura	▪ Boa conduta dos profissionais do contratado com o cliente; ▪ Comprova condutores com experiência mínima de 1 (um) ano na função; ▪ Comprova formação técnica e específica dos condutores dos veículos, mediante apresentação de habilitação expedida pelos órgãos competentes, segundo a legislação de trânsito, regulamentada pelo CONTRAN, pela SENATRAN, e pelo DETRAN-SP; e ▪ Proporciona reciclagem e capacitação periódica.
Uniformes e identificação	▪ Uso de uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento da função, em perfeito estado de conservação e com aparência pessoal adequada; e ▪ Fornece crachá de identificação individual, devendo constar o nome do contratado, o número de registro, a função e a fotografia do portador.

Quadro 10: Instruções para preenchimento do formulário – Grupo 2

Grupo 2 – Veículo utilizado para Desempenho das Atividades	Notas: Realizado (3), Parcialmente Realizado (1), Não Realizado (0)
Características gerais do veículo utilizado	▪ Disponibiliza veículos na quantidade relacionada e nos locais indicados pelo Contratante; ▪ Cumpre disponibilidade diária de 100% da frota contratada; ▪ Atende às características gerais especificadas para o veículo contratado (categoria, capacidade, idade, tipo de veículo, identificação visual, tipo de combustível); e ▪ Substitui, de forma automática, os veículos conforme situações estabelecidas no edital.
Manutenção do veículo	▪ Mantém veículos em perfeito estado de funcionamento; ▪ Executa as manutenções preventiva e corretiva dos veículos, incluindo os serviços de funilaria, pintura, troca de pneus, lubrificação, bem como substituição de peças desgastadas; ▪ Substitui, de imediato e de forma automática, os veículos que atingirem as idades máximas (em anos), contadas a partir da data dos correspondentes primeiros licenciamentos; ▪ Substitui o veículo a qualquer tempo, caso se faça necessário, por motivo de abalroamento, reparos mecânicos, má conservação, falta de condições de segurança, higiene ou limpeza; e ▪ Substitui o veículo, quando solicitado por escrito pelo Contratante, no prazo de 2 (dois) dias úteis, a partir do recebimento da notificação.
Atendimento às normas de segurança	▪ Não permite que qualquer Motorista se apresente ao serviço com sinais de embriaguez ou sob efeito de substância tóxica; ▪ Mantém veículo devidamente habilitado pelos órgãos competentes, segundo a legislação de trânsito, regulamentada pelo CONTRAN, pela SENATRAN e pelo DETRAN-SP; ▪ Mantém seguro com as apólices vigentes para os seguros de casco, contra terceiros e danos pessoais; e ▪ Mantém cobertos por apólices os seguros legalmente obrigatórios.
Limpeza e conservação	▪ Mantém os veículos envolvidos na prestação de serviços devidamente limpos.
Obrigações e responsabilidades socioambientais	▪ Mantém a regulagem dos veículos automotores, preservando as suas características originais para que sejam minimizados os níveis de emissão de poluentes, visando contribuir com o atendimento aos programas de qualidade do ar, observados os limites máximos de emissão de gases, conforme legislação vigente; ▪ Disponibiliza os veículos com catalisador ou outro equipamento que o substitua para controle de emissão de gases poluentes na atmosfera; e ▪ Utiliza veículos movidos a combustíveis que causem menor impacto ambiental, visando à redução efetiva de emissões poluidoras na atmosfera; preferencialmente os classificados como "A" ou "B" pelo Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular (PBEV), considerando sua categoria.

Quadro 11: Instruções para preenchimento do formulário – Grupo 3

Grupo 3 – Gerenciamento	Notas: Realizado (3), Parcialmente Realizado (1), Não Realizado (0)
Periodicidade da supervisão	Executa a supervisão na periodicidade acordada
Gerenciamento das atividades operacionais	Administra as atividades operacionais
Atendimento às solicitações	Atende às solicitações do Contratante, conforme condições estabelecidas no contrato
Regularidade quanto a obrigações fiscais, sociais e trabalhistas	Obs.: Quando houver DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, deve ser adotada a seguinte redação para esse item (com a exclusão da alternativa subsequente): Comprovação do cumprimento das obrigações fiscais, sociais e 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. Obs.: Quando NÃO houver dedicação exclusiva de mão de obra, deve ser adotada a seguinte redação para esse item (com a exclusão da alternativa antecedente): Comprovação mensal, pelo contratado, de que mantém as condições exigidas no Edital para a habilitação na licitação, aproveitando-se para esse fim certidões já apresentadas que ainda se encontrem no prazo de validade.

7.3. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO E QUADRO-RESUMO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE SERVIDORES SOB REGIME DE FRETAMENTO CONTÍNUO

Quadro 12: 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 13: Quadro-resumo

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