
ANEXO III – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

1. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS

1.1 Visando definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução dos contratos de prestação de serviços de transporte diário público coletivo urbano, com funcionalidades tecnológicas de gestão, fiscalização e bilhetagem eletrônica a avaliação da Contratada 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;
- c) Gerenciamento e supervisão; e
- d) Funcionalidades tecnológicas.

2. CRITÉRIOS

2.1 No formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, devem ser atribuídos os valores 10 (dez), 5 (cinco) e 0 (zero) para cada item avaliado, e correspondente aos conceitos “Realizado”, “Parcialmente Realizado” e “Não Realizado”, respectivamente.

2.1- CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS:

Realizado	Parcialmente Realizado	Não Realizado
10 (dez) pontos	5 (cinco) pontos	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 5 (cinco) e 0 (zero), a Secretaria Municipal de Obras e Trânsito deverá realizar reunião com a Contratada em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.
- 2.2.3 Sempre que a Contratada solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, essa solicitação deve ser formalizada, possibilitando a análise do pedido e o acompanhamento da sua regularização por parte da equipe responsável pela gestão do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.
- 2.2.4 Cada grupo avaliado conterá itens com seus respectivos percentuais de ponderação na composição da nota total do grupo, que será arredondada para duas casas decimais.
- 2.2.5 Nota Final da Avaliação de Qualidade dos Serviços será determinada pela média aritmética das notas totais dos grupos avaliados, e será arredondada para duas casas decimais.

2.3 COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS:

Grupo 1. Desempenho Profissional

Item	Percentual de ponderação
Desenvolvimento da Função de Condutor	30%
Assiduidade e Pontualidade	30%
Qualificação / Postura	30%
Uniformes e Identificação	10%
Total	100%

Grupo 2. Veículo utilizado para desempenho das atividades:

Item	Percentual de ponderação
Características gerais do veículo utilizado	20%
Manutenção, segurança, limpeza e conservação	40%
Atendimento às obrigações e solicitações	40%
Total	100%

Grupo 3. Gerenciamento e supervisão:

Item	Percentual de ponderação
Periodicidade da Supervisão (preposto)	20%
Gerenciamento das Atividades Operacionais	40%
Atendimento às Solicitações	40%
Total	100%

Grupo 4. Funcionalidades tecnológicas:

Item	Percentual de ponderação
Disponibilidade e armazenamento	25%
Gestão de itinerários	25%
Gestão de Passageiros	25%
Gestão de veículos	25%
Total	100%

2.4- CÁLCULO DA NOTA FINAL

2.4.1 A Nota Final (NF) da Avaliação da Qualidade dos Serviços de Transporte diário

público coletivo urbano deverá ser calculada conforme abaixo:

$$NF = (N1 + N2 + N3 + N4) / 4$$

Onde:

NF = Nota Final

N1 = Nota total do Grupo 1 - Desempenho Profissional

N2 = Nota total do Grupo 2 - Veículo utilizado para desempenho das atividades

N3 = Nota total do Grupo 3 - Gerenciamento e supervisão

N4 = Nota total do Grupo 4 - Funcionalidades tecnológicas

3. RESPONSABILIDADES:

Gestor Técnico do Contrato:

- Responsável pela Avaliação da Contratada, utilizando o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor administrativo do contrato juntamente com as justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 5 (cinco).

Gestor Administrativo do Contrato:

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório de avaliação à Contratada;

- Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;

- Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à Contratada; e

- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor - Parcial ou Final.

4. DESCRIÇÃO DO PROCESSO:

4.1 Cabe ao gestor técnico do contrato, com base no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação da Contratada no período de apuração.

4.2 No final do período de apuração, o gestor técnico do contrato deve encaminhar, em até 10 (dez) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 5 (cinco) para o gestor administrativo do contrato.

4.3 De posse dessa avaliação, o gestor administrativo do contrato deve enviar o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo III.1) à Contratada, no prazo de 1 (um) dia útil, a contar do recebimento deste, e aplicar na medição seguinte os descontos cabíveis previstos neste procedimento, garantindo a defesa prévia à Contratada, nos termos previstos no item 6 deste Anexo.

4.4 Cabe ao gestor administrativo do contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, um Quadro-Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês o desempenho global da Contratada em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

4.5 Cabe ao gestor administrativo do contrato emitir, mensalmente e quando solicitada, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro-Resumo e conceituando a Contratada como segue:

4.5.1 **Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado**: quando a Contratada obtiver nota final igual ou superior a 7,5 (sete inteiros e cinquenta centésimos) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8 deste Anexo;

4.5.2 **Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado**: quando a Contratada, apesar de obter nota final igual ou superior a 7,5 (sete inteiros

e cinquenta centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8 deste Anexo;

4.5.3 **Conceito Geral Ruim e Desempenho não Recomendado**: quando a Contratada, além de obter nota final inferior a 7,5 (sete inteiros e cinquenta centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8 deste Anexo.

5 PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

5.1 As faturas apresentadas pela Contratada 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:

PERCENTUAL DE LIBERAÇÃO	NOTA OBTIDA NA AVALIAÇÃO
Liberação de 100% da fatura	Nota Final maior ou igual a 9 pontos.
Liberação de 90% da fatura	Nota Final maior ou igual a 8 e menor que 9 pontos ou 1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado.
Liberação de 80% da fatura	Nota Final maior ou igual a 7,5 e menor que 8 pontos ou 2 (duas) notas 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado.
Liberação de 75% da fatura	Nota Final abaixo de 7,5 pontos ou mais de 2 (duas) notas 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado.

5.2 O gestor administrativo do contrato deverá apurar o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 4 deste Anexo e o procedimento de medição dos serviços prestados estabelecido no contrato, sem prejuízo da

aplicação das sanções e penalidades cabíveis.

6 RECURSOS ÀS NOTAS OBTIDAS

6.1 A Contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo III.1), conforme estabelecido no item 4.3, para apresentar a sua Defesa Prévia às notas da Avaliação correspondente.

6.2 Na falta ou na intempestividade da defesa prévia, a Nota Final atribuída permanecerá inalterada, e, caso cabíveis, os descontos serão aplicados na medição seguinte.

6.3 Caso seja tempestiva, a defesa prévia será recebida e encaminhada pelo gestor administrativo do contrato ao gestor técnico do contrato, que terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar manifestação acerca da procedência ou não das alegações apresentadas.

6.4 Conhecida a defesa prévia e acolhidas as alegações apresentadas, proceder-se-á como segue:

- a) A fundamentação para o acolhimento será submetida, com proposta de revisão das notas obtidas na Avaliação de Qualidade dos Serviços, à autoridade competente para a sua decisão.
- b) A Contratada será comunicada pelo gestor administrativo do contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, da decisão da autoridade competente, com a revisão das notas obtidas.
- c) Caso a nova Nota Final ainda enseje descontos, eles serão aplicados na medição subsequente.

6.5 Conhecida a defesa prévia e não acolhidas as alegações apresentadas, proceder-se-á como segue:

- a) A fundamentação para o não acolhimento será submetida à autoridade competente para ratificação.
- b) A Contratada será comunicada pelo gestor administrativo do contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, da decisão da autoridade competente, da qual caberá recurso administrativo.

6.6 Na falta ou na intempestividade do recurso administrativo, a Nota Final permanecerá inalterada, e, caso cabíveis, os descontos serão aplicados na medição seguinte.

6.7 O recurso administrativo tempestivo será recebido pelo gestor administrativo do contrato.

6.8 Caso o recurso traga argumentos de ordem técnica suscitando fato novo, que ainda não tenha sido conhecido em sede de defesa prévia, será conhecido e encaminhado pelo gestor administrativo do contrato ao gestor técnico do contrato que terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar manifestação acerca da procedência ou não das alegações apresentadas.

6.9 Acolhidas as alegações apresentadas, proceder-se-á conforme o item 6.4 deste Anexo.

6.10 Não provido o recurso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a Contratada será comunicada pelo gestor administrativo do contrato de que a Nota Final atribuída permanecerá inalterada, e, caso cabíveis, os descontos serão aplicados na medição seguinte.

6.11 Provido o recurso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a Contratada será comunicada pelo gestor administrativo do contrato da revisão da Nota Final, e, caso esta ainda enseje descontos, tais serão aplicados na medição seguinte.