

ANEXO II

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE PREVENÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO POR BOMBEIRO CIVIL

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de Prestação de Serviços de Prevenção e Combate a Incêndio por Bombeiro Civil. As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pelo(s) fiscal(is) do contrato, gerando relatórios mensais da prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pelo Contratado na execução do contrato de Prestação de Serviços de Prevenção e Combate a Incêndio por Bombeiro Civil.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação do Contratado na Prestação de Serviços de Prevenção e Combate a Incêndio por Bombeiro Civil se faz por meio da análise dos seguintes aspectos:

- a) Desempenho profissional;
- b) Desempenho das atividades;
- c) Gerenciamento.

4. CRITÉRIOS

No formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, respectivamente.

4.1. Critérios da Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens Avaliados:

- Bom: 3 (três) pontos;
 - Regular: 1 (um) ponto;
 - Péssimo: 0 (zero) ponto.
-

4.2. Condições Complementares

- 4.2.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.
- 4.2.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 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.
- 4.2.3. Sempre que o Contratado solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

5. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

5.1. Desempenho Profissional

Item	Percentual de Ponderação
Cumprimento das atividades	25%
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%
Qualificação/atendimento ao público/postura	30%
Uniformes e identificação	15%
Total	100%

5.2. Desempenho das Atividades

Item	Percentual de Ponderação
Especificação técnica dos serviços	40%
Equipamentos e acessórios	20%
Atendimento às ocorrências	40%
Total	100%

5.3. Gerenciamento

Item	Percentual de Ponderação
Periodicidade da supervisão	20%
Gerenciamento das atividades operacionais	30%
Atendimento às solicitações	25%
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%
Total	100%

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Fiscal(is) do Contrato

- **Fiscal administrativo do contrato:** responsável pela verificação da efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS, bem como quanto a 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.

6.2. 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; e
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 7.1. 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.
 - 7.2. 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.
-

- 7.3. 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.
- 7.4. 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.
- 7.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente ao Contratado, no fechamento das medições, o Quadro-resumo demonstrando, de forma acumulada e mês a mês, a performance global do Contratado em relação aos conceitos alcançados por ele.
- 7.6. 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 Péssimo 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.

8. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

- 8.1. 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.

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

- 8.2. O gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 7 acima e no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
-

9. DOCUMENTAÇÃO DE APOIO

9.1. Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços.

9.2. Instruções para o preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços.

9.3. Relatório das instalações e Quadro-resumo.

9.1. Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Prevenção e Combate a Incêndio por Bombeiro Civil

Contrato número:	Unidade:	Período:	Data:
Contratado:			
Responsável pela fiscalização:			
Gestor do contrato:			

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=axb)
Cumprimento das atividades	25%		
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%		
Qualificação/atendimento ao público/postura	30%		
Uniformes e identificação	15%		
Total			

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=axb)
Especificação técnica dos serviços	40%		
Equipamentos e acessórios	20%		
Atendimento às ocorrências	40%		
Total			

Grupo 3 – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=axb)
Periodicidade da supervisão	20%		
Gerenciamento das atividades operacionais	30%		
Atendimento às solicitações	25%		
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%		
Total			

Nota Final (Somatório das notas totais para os grupos 1, 2 e 3)			
---	--	--	--

Nota final:	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do gestor do contrato:	Assinatura do responsável do Contratado:
-------------	--	-----------------------------------	--

9.2. Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços – Prevenção e Combate a Incêndio por Bombeiro Civil

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.

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Cumprimento das atividades	<p>Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Alocar profissionais devidamente habilitados, portando certificado de conclusão do curso de formação de profissional Bombeiro civil (currículo básico e carga horária definidos pela NBR 14.608:2021);▪ Assumir o posto devidamente uniformizado e com aparência pessoal adequada;▪ Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer anormalidade verificada;▪ Comunicar ao Contratante todo acontecimento entendido como irregular e que atente contra seu patrimônio;▪ Registrar e controlar diariamente as ocorrências;▪ Colaborar com o Bombeiro militar nas ocorrências emergenciais dentro das instalações do Contratante;▪ Não se ausentar do posto;▪ Executar a(s) ronda(s) diária(s) conforme a orientação recebida do Contratante, verificando todas as dependências das instalações, adotando os cuidados e providências necessários para o perfeito desempenho dos serviços e manutenção da ordem nas instalações;▪ Repassar para o(s) profissional(is) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações.
Cobertura dos postos nos horários determinados	<ul style="list-style-type: none">▪ Cobertura dos postos nos horários determinados, com o desenvolvimento das atividades descritas. <p>Obs.: O posto/dia será considerado não coberto quando constatada pela fiscalização a ausência do profissional no local preestabelecido; quando o profissional Bombeiro civil estiver indevidamente uniformizado e/ou não equipado conforme exigido no contrato; quando o profissional Bombeiro civil, mesmo estando no local de trabalho, for encontrado fora das condições necessárias ao bom cumprimento dos serviços; em casos de profissional Bombeiro civil trabalhando mais do que as horas diárias permitidas por lei e acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho aplicável.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Cumprimento integral dos horários e frequência de trabalho estabelecidos em contrato e seus anexos.
Qualificação/ atendimento ao público/postura	<ul style="list-style-type: none">▪ Conduta dos profissionais do Contratado com o cliente e com o público;▪ Qualificação e habilitação da mão de obra disponibilizada pelo Contratado, inclusive quanto à comprovação de formação técnica específica, mediante apresentação do certificado de conclusão do curso de formação de profissional Bombeiro civil, expedido por instituição devidamente habilitada e reconhecida.
Uniformes e identificação	<ul style="list-style-type: none">▪ Uso de uniformes em perfeito estado de conservação, com aparência pessoal adequada e portando crachá de identificação pessoal com foto recente;▪ Profissionais com aparência e porte adequados ao desenvolvimento dos trabalhos;▪ Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Especificação técnica dos serviços	<ul style="list-style-type: none"> Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e seus anexos.
Equipamentos e acessórios	<ul style="list-style-type: none"> Utilização de equipamentos e acessórios (inclusive EPIs) compatíveis, em bom estado (funcionalidade, conservação, higiene e limpeza) e adequados às tarefas que executam e às condições climáticas; Utilização de equipamentos, lanternas, livros de capa dura numerados tipograficamente, para registro de ocorrências, e respectivos acessórios.
Atendimento às ocorrências	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento das ocorrências no prazo máximo estabelecido e na qualidade desejada, observada a eficácia da ação do profissional Bombeiro civil diante da situação; Registro e controle diários das ocorrências do posto; Efetuar a reposição da mão de obra nos postos de imediato, em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra); Assegurar que todo profissional que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante.

Grupo 3 – Gerenciamento	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Periodicidade da supervisão	<ul style="list-style-type: none"> Execução de supervisão por parte do Contratado e na periodicidade acordada. Os supervisores do Contratado deverão obrigatoriamente inspecionar os postos no mínimo 1 (uma) vez por semana.
Gerenciamento das atividades operacionais	<ul style="list-style-type: none"> Administração das atividades operacionais.
Atendimento às solicitações	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato.
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	<ul style="list-style-type: none"> Comprovação do cumprimento das obrigações 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.