

ANEXO VI

AVALIAÇÃO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE AUDITORIA DO PROCESSO ADOTADO PELA SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO DO ESTADO DE SÃO PAULO PARA A REALIZAÇÃO DOS SORTEIOS ELETRÔNICOS PREVISTOS NO PROGRAMA NOTA FISCAL PAULISTA.

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de Prestação de Serviços de Auditoria do processo adotado pela Secretaria da Fazenda e Planejamento do Estado de São Paulo para a realização dos sorteios eletrônicos previstos no Programa Nota Fiscal Paulista. As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pelo(s) fiscal(is) do contrato, gerando relatórios mensais de 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 pela Contratada na execução do contrato de Prestação de Serviços de Auditoria.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Auditoria se faz por meio da análise dos seguintes aspectos:

- a) Desempenho das atividades e
- b) 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:

Bom - 3 (três) pontos: serviço prestado em conformidade total com os critérios de avaliação;

Regular - 1 (um) ponto: serviço prestado em desconformidade parcial com os critérios de avaliação, ou que apresente desconformidade que tenha sido resolvida oportunamente sem prejuízo às atividades do Contratante; Péssimo - 0 (zero) ponto: serviço prestado em desconformidade total com os critérios de avaliação.

4.1. CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

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

4.1.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a Unidade responsável deverá realizar reunião com a Contratada em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando a que a Contratada corrija faltas, falhas e irregularidades quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

4.1.3. Sempre que a Contratada 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 das Atividades

Itens	Percentual de Ponderação	Peso
Comparecimento do auditor externo nos dias da geração de bilhetes e do evento do sorteio	35%	2
Envio, no prazo, das homologações da geração de bilhetes e do sorteio	35%	2
Envio, até 7 dias úteis após o evento do sorteio, do relatório de acompanhamento, conformidade dos processos e a validação dos resultados dos eventos dos sorteios	30%	2

5.2. Gerenciamento

Itens	Percentual de Ponderação	Peso
Atendimento às solicitações	100%	1

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 da Contratada;
- **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 da Contratada 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 à Contratada, 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 à Contratada;
- Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das sanções cabíveis, com a garantia da defesa prévia à Contratada;
- 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 da Contratada.

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 dos Formulários e das justificativas à Contratada.

7.3. Mensalmente, o gestor do contrato verificará a avaliação de desempenho da Contratada 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 defesa prévia à Contratada.

7.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, o Relatório das Instalações e Quadro-resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês a performance global da Contratada em relação aos conceitos alcançados por ela.

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 a Contratada como segue:

- Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando a Contratada

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 a

Contratada, 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 a Contratada, 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 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 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 deste Anexo e no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades 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. Quadro-resumo.

9.1. Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Auditoria Externa dos Sorteios

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

Grupo 1 - Desempenho das Atividades	Percentual (a)	Peso (b)	Nota (c)	Subtotal (d = a x b x c)
Comparecimento do auditor externo nos dias da geração de bilhetes e do evento do sorteio	35%	2		
Envio, no prazo, das homologações da geração de bilhetes e do sorteio	35%	2		
Envio, até 7 dias úteis após o evento do sorteio, do relatório de acompanhamento, conformidade dos processos e a validação dos resultados dos eventos dos sorteios	30%	2		
TOTAL				

Grupo 2 - Gerenciamento	Percentual (a)	Peso (b)	Nota (c)	Subtotal (d = a x b x c)
Atendimento às solicitações	100%	1		
TOTAL				

Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1 e 2)	
---	--

Nota final:	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do gestor do contrato:	Assinatura do responsável da Contratada:

9.2. 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 puder ser avaliado no momento, considerar item NÃO AVALIADO e anexar justificativa.

Grupo 1 - Desempenho das Atividades	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
-------------------------------------	--

Comparecimento do auditor externo nos dias da geração de bilhetes e do evento do sorteio	Comparecimento do auditor externo nos dias e horários dos eventos designados.
Envio, no prazo, das homologações da geração de bilhetes e do sorteio	Envio, no prazo, das homologações dos eventos designados.
Envio, até 7 dias úteis após o evento do sorteio, do relatório de acompanhamento, conformidade dos processos e a validação dos resultados dos eventos dos sorteios	Envio, no prazo estipulado, do relatório da conformidade dos processos e validação dos resultados dos eventos dos sorteios.

Grupo 2 - Gerenciamento	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Atendimento às solicitações	Atendimento às solicitações do Contratante em conformidade com as condições estabelecidas no contrato.

9.3. Quadro-resumo

Quadro-resumo (Subtotal)

[illegible]