



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE MOTOFRETE

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de Prestação de Serviços de Motofrete. 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.

Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados serão considerados nos cálculos para obtenção dos valores a serem faturados, em conformidade com o Termo de Referência do Edital.

Note-se 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, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades cabíveis.

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 Motofrete.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação do Contratado na Prestação de Serviços de Motofrete se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- Desempenho profissional;
- Desempenho das atividades; e
- 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 “Realizado”, “Parcialmente realizado” e “Não realizado”, respectivamente. Critérios da Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens Avaliados:

- Realizado: 3 (três) pontos;
- Parcialmente realizado: 1 (um) ponto;
- Não realizado: 0 (zero) ponto.

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 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.

4.1.3. Sempre que o Contratado solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada.



5. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

Grupos	Módulos	Itens	Percentual de Ponderação
A	Desempenho profissional	A1 – Cumprimento das atividades	30%
		A2 – Pontualidade	30%
		A3 – Qualificação/atendimento	25%
		A4 – Uniformes e identificação	15%
		Total	100%
B	Desempenho das atividades	B1 – Características gerais do veículo utilizado	20%
		B2 – Equipamentos e acessórios	10%
		B3 – Manutenção do veículo	20%
		B4 – Atendimento às normas de segurança	20%
		B5 – Atendimento às solicitações de serviços	30%
		Total	100%
C	Gerenciamento	C1 – Periodicidade da supervisão	20%
		C2 – Gerenciamento das atividades operacionais	25%
		C3 – Atendimento às exigências contratuais	25%
		C4 – Regularidade quanto a obrigações fiscais, sociais e trabalhistas	30%
		Total	100%

6. RESPONSABILIDADES

6.1. 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.

6.2. Gestor do Contrato

- Responsável pela verificação das avaliações recebidas;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO
DASI-DTRANSP – DIVISÃO DE TRANSPORTE

- 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.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

7.1. Cabe à Unidade, 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 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.

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 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 igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência dos percentuais de liberação indicados no item 8;
- Conceito Geral Ruim e Desempenho Não Recomendado: quando o Contratado, além de obter nota final 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.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO
DASI-DTRANSP – DIVISÃO DE TRANSPORTE

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 instrumento e no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

9. ANEXOS DESTE DOCUMENTO

- 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 de Avaliação e Quadro-resumo.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO
DASI-DTRANSP – DIVISÃO DE TRANSPORTE

Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Motofrete

Contrato nº:		Unidade:	
Contratado:		Período:	
Responsável pela fiscalização:		Data:	
Gestor do Contrato:			

ITENS		PESO (A)	NOTA (B)	SUBTOTAL C = (A) X (B)
Desempenho profissional	A1 – Cumprimento das atividades	30%		
	A2 – Pontualidade	30%		
	A3 – Qualificação/atendimento	25%		
	A4 – Uniformes e identificação	15%		
	TOTAL			0
Desempenho das atividades	B1 – Características gerais do veículo utilizado	20%		
	B2 – Equipamentos e acessórios	10%		
	B3 – Manutenção do veículo	20%		
	B4 – Atendimento às normas de segurança	20%		
	B5 – Atendimento às solicitações de serviços	30%		
	TOTAL			0
Gerenciamento	C1 – Periodicidade da supervisão	20%		
	C2 – Gerenciamento das atividades operacionais	25%		
	C3 – Atendimento às exigências contratuais	25%		
	C4 – Regularidade quanto a obrigações fiscais, sociais e trabalhistas	30%		
	TOTAL			0

NOTA FINAL	0
-------------------	----------

Nota Final	Assinatura do Responsável pela Fiscalização	Assinatura do Gestor do Contrato	Assinatura do Responsável do Contratado



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO
DASI-DTRANSP – DIVISÃO DE TRANSPORTE

**Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade
dos Serviços de Motofrete**

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 A – Desempenho Profissional	Notas: Realizado (3), Parcialmente Realizado (1), Não Realizado (0)
Cumprimento das atividades	▪ Cumpre as atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços; ▪ Proporciona segurança na viagem e cumpre a legislação de trânsito; ▪ Demonstra disciplina durante o trabalho, respeito e cortesia no relacionamento com o pessoal do Contratante.
Pontualidade	▪ Cumpre integralmente os horários e a frequência de trabalho.
Qualificação/atendimento	▪ Conduta dos profissionais do Contratado com o Contratante; ▪ Comprova que os condutores envolvidos na prestação dos serviços possuem experiência mínima de 01 (um) ano na função; ▪ Comprova formação técnica e específica dos condutores dos veículos, mediante apresentação de habilitação expedida pelos órgãos competentes, segundo as normas e leis de trânsito regulamentadas pelo DENATRAN e pelo DETRAN; ▪ Os condutores dos veículos realizam curso de atualização nos termos da legislação vigente.
Uniformes e identificação	▪ Uso de uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento da função, em perfeito estado de conservação e com aparência pessoal adequada; ▪ Fornece crachá de identificação individual, devendo constar nome do Contratado, nº de registro, função e fotografia do portador.

Grupo B – Desempenho das Atividades	Notas: Realizado (3), Parcialmente Realizado (1), Não Realizado (0)
Características gerais do veículo utilizado	Utilizar motocicletas previamente aprovadas pelos órgãos públicos competentes, com as seguintes características técnicas: ▪ Serem de, no mínimo, 125 cc e estarem em excelentes condições de funcionamento e conservação, com todas as revisões periódicas necessárias, minimizando, assim, a ocorrência de defeitos durante a prestação de serviços prevista nesta contratação; ▪ Estarem identificadas com a logomarca da empresa; ▪ Portarem baú com capacidade para até 20 kg, com fechadura e trava; ▪ Possuírem equipamento de segurança tipo antena, visando à proteção do condutor contra linhas, fios e cabos aéreos, e equipamento de proteção para membros inferiores (tipo “mata cachorro”); ▪ Serem originais de fábrica;



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO
DASI-DTRANSP – DIVISÃO DE TRANSPORTE

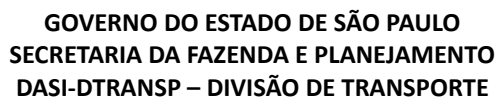
Grupo B – Desempenho das Atividades	Notas: Realizado (3), Parcialmente Realizado (1), Não Realizado (0)
	▪ Terem no máximo 10 (dez) anos de fabricação; ▪ Possuírem os padrões de visualização definidos pelo Código de Trânsito Brasileiro e/ou órgãos públicos competentes; ▪ Possuírem os equipamentos obrigatórios definidos no Código de Trânsito Brasileiro; ▪ Terem sido aprovadas em vistoria pelos órgãos públicos competentes
Características gerais do veículo utilizado na prestação de serviços no município de São Paulo	Além das condições estabelecidas acima, os veículos utilizados na Prestação de Serviços de Motofrete no município de São Paulo (Lei Municipal nº 14.491, de 2007, e Decreto Municipal nº 48.919, de 2007) deverão: ▪ Ter idade máxima de 8 (oito) anos, excluindo o ano de fabricação; ▪ Dispor da licença para operação de serviço de Motofrete; ▪ Os condutores deverão portar o cartão de inscrição no Cadastro Municipal de Condutores de Motofrete – Condomoto.
Equipamentos e acessórios	Utilização de equipamentos e acessórios compatíveis e em bom estado (funcionalidade, conservação, higiene e limpeza), em especial: ▪ Colete de proteção contendo elementos de identificação do condutor; ▪ Capacete automotivo certificado pelo Inmetro, com elementos retrorrefletivos aplicados na parte externa do casco; ▪ Baú para transporte de pequenos volumes, com tampa convexa no lado superior e fixado por suportes metálicos na posição traseira da motocicleta; ▪ Equipamento de segurança (tipo antena) para proteção da integridade do condutor contra linhas de cerol, fios e cabos aéreos; ▪ Equipamento de segurança para proteção de membros inferiores (matacachorro); ▪ Equipamento de comunicação móvel; ▪ Outros acessórios de segurança/Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).
Manutenção do veículo	▪ Utilização de veículos em perfeito estado de funcionamento; ▪ Executar manutenção preventiva e corretiva dos veículos, incluindo os serviços de funilaria, pintura, troca de pneus, lubrificação, substituição de peças desgastadas e, ainda: - Manter a regulagem dos veículos, preservando as suas características originais para que sejam minimizados os níveis de emissão de poluentes; - Implementar soluções tecnológicas que permitam melhorias do controle de emissão de gases poluentes na atmosfera; - Manter os veículos de modo a coibir a deterioração e a adulteração do sistema de escapamento, que possam resultar em níveis de emissão sonora superiores aos padrões aceitáveis nos termos da legislação vigente, de normas brasileiras aplicáveis e recomendação dos manuais de proprietários e serviços do veículo.
Atendimento às normas de segurança	▪ Empresa e condutores devidamente cadastrados junto aos órgãos públicos competentes; ▪ Condutores e veículos devidamente habilitados pelos órgãos competentes, segundo as normas e leis de trânsito; ▪ Cumprimento da legislação de trânsito.
Atendimento às solicitações de serviços	▪ Os serviços serão prestados por meio de solicitação do Contratante por telefone, fac-símile, mensagem SMS ou e-mail



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA E PLANEJAMENTO
DASI-DTRANSP – DIVISÃO DE TRANSPORTE

Grupo B – Desempenho das Atividades	Notas: Realizado (3), Parcialmente Realizado (1), Não Realizado (0)
	com atendimento efetuado mediante comparecimento do Motociclista ao local do Contratante, responsável pelo chamado, no prazo máximo de 15 (quinze) minutos, contados do recebimento da solicitação.

Grupo C – Gerenciamento	Notas: Realizado (3), Parcialmente Realizado (1), Não Realizado (0)
Gerenciamento das atividades operacionais	Administração das atividades operacionais: ▪ Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços de maneira estruturada, mantendo, durante o horário comercial, suporte para dar atendimento a eventuais ações necessárias à continuidade dos serviços; ▪ Propiciar aos condutores as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços; ▪ Selecionar e preparar rigorosamente os profissionais que prestarão os serviços, observando a legislação trabalhista vigente; ▪ Designar, por escrito, encarregado responsável pelo(s) serviço(s), com a missão de garantir o bom andamento dos trabalhos; ▪ Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais acidentados ou com mal súbito; ▪ Assumir o ônus pelo recolhimento de seguro de acidente de trabalho para seus empregados, responsabilizando-se também pelas prescrições e encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal; ▪ Substituir, no prazo máximo de 2 (duas) horas após a ocorrência, o Motociclista que, durante a execução dos serviços, envolver-se em acidentes ou tiver a sua motocicleta imobilizada por problemas mecânicos, dando segura continuidade ao processo de entrega; ▪ Responder pelos atos que venham a ser praticados pelos condutores a serviço do Contratante; ▪ Responsabilizar-se integralmente pelas despesas de seguros, licenciamentos, combustíveis, lubrificantes, manutenção corretiva e/ou preventiva das motocicletas ou quaisquer outros itens destinados à conservação e à manutenção da frota, mantendo-a sempre em condições aceitáveis e seguras para execução dos serviços; ▪ Manter Termo de Credenciamento atualizado quando os serviços forem prestados no município de São Paulo; ▪ Disponibilização e manutenção, durante o horário comercial, de suporte para atendimento a eventuais necessidades para continuidade dos serviços.
Atendimento às exigências contratuais	Atendimento às exigências do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato.
Regularidade quanto a obrigações fiscais, sociais e trabalhistas	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.



Relatório de Avaliação

Local da Prestação dos Serviços	Subtotal Grupo 1	Subtotal Grupo 2	NOTA FINAL (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1 e 2)
Avaliação global			

Quadro-resumo

[illegible]