

ANEXO III

AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS **CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

1 - INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de prestação de serviços de Acolhimento Infantil.

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas, mensalmente, pelo gestor do contrato, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados.

2 - OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução do contrato.

3 - REGRAS GERAIS

3.1 - A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Acolhimento Infantil faz-se por meio de pontuação em conceitos de **Ótimo**, **Bom**, **Regular** e **Ruim** em cada um dos itens vistoriados.

3.2 - CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS:

- **ÓTIMO** - Refere-se à conformidade total dos critérios;
- **BOM** - Refere-se à conformidade parcial dos critérios;
- **REGULAR** - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios;
- **RUIM** - Refere-se à desconformidade total dos critérios.

3.3 - CRITÉRIOS

Na avaliação devem ser atribuídos, ao formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, os conceitos **“Ótimo”**, **“Bom”**, **“Regular”** e **“Ruim”**, equivalentes, respectivamente, aos valores **100**, **80**, **50** e **30** para cada um dos itens avaliados.

3.4 - RESPONSABILIDADES

O responsável pela avaliação será o Gestor do Contrato.

3.5 - DESCRIÇÃO DO PROCESSO

3.5.1. Cabe ao Gestor do Contrato, com base na relação de itens a serem avaliados e 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, apurando o percentual de liberação da fatura correspondente encaminhando uma via para a Contratada.

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

CONTRATO Nº
PERÍODO:
GESTOR DO CONTRATO:
EMPRESA:

ITEM	DESCRIÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
1	Adequação do prédio ao fim a que se destina				
2	Limpeza, arrumação, higiene e conservação das instalações				
3	Instalações e equipamentos para acomodação das crianças				
4	Refeitório				
5	Instalações e equipamentos para preparo dos alimentos				
6	Qualidade no fornecimento da alimentação				
7	Berçário				
8	Fraldário				
9	Sanitários Infantis				
10	Quantidade de Profissionais x crianças				
11	Recursos Humanos				
12	Atividades Aplicadas				

QUANTIDADE DE ITENS VISTORIADOS: 12

CONCEITO	QTDE. (a)	EQUIVALÊNCIA (e)	PONTOS OBTIDOS (y = a X e)
Quantidade de ótimo =		X 100 (ótimo) =	
Quantidade de bom =		X 80 (bom) =	
Quantidade de regular =		X 50 (regular) =	
Quantidade de ruim =		X 30 (ruim) =	
TOTAL			

A nota N será obtida mediante o resultado da somatória total dos pontos obtidos (**Y**) dividido pelo número de itens vistoriados (**X**).

$$\text{NOTA} = \frac{\sum y}{X}$$

RESULTADO FINAL:

NOTA FINAL	ASSINATURA DO GESTOR	ASSINATURA DO RESPONSÁVEL DA CONTRATADA