



ANEXO II

AVALIAÇÃO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

A avaliação da execução dos serviços de Manutenção Predial Corretiva se dará por meio de análise dos seguintes aspectos:

- a) Equipamentos e Técnicas empregados nos trabalhos;
- b) Inspeção dos Serviços executados e concluídos.

1.1. Caberá ao Contratante designar responsável pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados de prestação e avaliação dos serviços após a conclusão de cada etapa, observando, entre outros, os seguintes critérios:

- Avaliação da execução e conclusão dos serviços;
- Avaliação de desperdícios de materiais;
- Avaliação das ferramentas e equipamentos adequados à execução das tarefas;
- Avaliação dos Equipamentos de Proteção Individual (E.P.I) utilizados pela equipe de trabalho;
- Avaliação dos Equipamentos de Proteção Coletiva (E.P.C.) utilizados nas tarefas;
- Avaliação das condições de manutenção, da ordem e limpeza do local no que tange a execução dos trabalhos.

2. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Manutenção Predial Corretiva se dará por meio de pontuação em conceitos de Ótimo, Bom, Regular e Ruim em cada um dos itens vistoriados.

2.1. CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS:

ÓTIMO - Refere-se à conformidade total dos critérios, como:

- Realização das manutenções corretivas de acordo com os serviços estabelecidos no item 1.1 do Termo de Referência;



- Execução dos trabalhos em conformidade com o tempo estipulado no cronograma aprovado;
- Inexistência de retrabalho;
- Organização durante os trabalhos; • Controle de desperdício de materiais;
- Funcionários devidamente treinados, uniformizados e utilizando E.P.I. adequados;
- Cumprimento do prazo para término de todas as etapas;
- Equipamentos e ferramentas padronizados e em quantidade suficiente;

BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como:

- Ocorrência de re-execução de 5% (cinco por cento) dos serviços executados;
- Cumprimento do prazo para término de duas etapas;
- Demais itens em conformidade.

REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como:

- Ocorrência de re-execução de 10% (dez por cento) dos serviços totais executados;
- Descumprimento do prazo para término de todas as etapas (atraso na conclusão das três etapas);
- Demais itens em conformidade.

RUIM - Refere-se à desconformidade de mais de 15% (quinze) dos critérios, como:

- Atraso na execução e término dos serviços, conforme estipulado no cronograma;
- Inconformidade na utilização dos E.P.I (Equipamentos de Proteção Individual);
- Inconformidade na utilização do E.P.C. (Equipamento de Proteção Coletiva);
- Funcionário com uniforme e/ou E.P.I. incompletos;
- Execução dos serviços sem técnica adequada;
- Desperdício de materiais;
- Equipamentos e ferramentas incompletos ou em quantidade insuficiente;
- Local dos trabalhos desorganizados e limpeza inadequada.

2.2. ITENS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

2.2.1 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E BOAS PRÁTICAS

A- ORGANIZAÇÃO DOS MATERIAIS, FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS



ITEM		ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA
01	Durante a execução dos serviços					

B- EQUIPAMENTOS E FERRAMENTAS UTILIZADAS NOS SERVIÇOS

ITEM		ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA
02	Equipamentos adequados para os serviços					
03	Ferramentas adequadas para os serviços					

C- APRESENTAÇÃO DA EQUIPE DE TRABALHO/UNIFORMES/E.P.I./E.P.C

ITEM		ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA
04	Trabalho equipe, segurança em e uniformizados					
05	Equipamentos de Proteção Individual (E.P.I.)					
06	Equipamentos de Proteção Coletiva (E.P.C.)					



D- CUMPRIMENTO DOS PRAZOS ESTABELECIDOS NO CRONOGRAMA PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

ITEM		ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA
07	Cumprimento do prazo de início e término de todos os serviços					

2.3. 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.

2.4. RESPONSABILIDADES

Equipe de Fiscalização:

✓ Responsável pela Avaliação da Contratada utilizando o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato.

Gestor do Contrato:

✓ Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pela apuração do percentual de liberação da fatura correspondente.

2.5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

2.5.1. Cabe a cada Unidade, por meio da equipe responsável pela fiscalização 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 final da Contratada.

2.5.2. No final da prestação dos serviços, a equipe responsável pela fiscalização do



contrato deve encaminhar, em até cinco dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período para o Gestor do Contrato.

2.5.3. Cabe ao Setor de Finanças, por meio do respectivo Gestor do Contrato, com base em no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado, utilizando-se do Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados, apurar o percentual de liberação da fatura correspondente e encaminhar uma via para a Contratada.



ANEXO II.1

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL CORRETIVA

Contrato nº :
Unidade:
Período:
Contratada:
Responsável pela Fiscalização:
Gestor do Contrato:

Quantidade de itens: (I)

	Quantidade (a)	Equivalência (e)	Pontos obtidos (Y = a x e)
Quantidade de ótimo			
Quantidade de bom			
Quantidade de regular			
Quantidade de ruim			
TOTAL			$\sum Y$

A nota **N** será obtida mediante o resultado da somatória total dos pontos obtidos (**Y**) dividido pelo número total de itens vistoriados (**I**), como demonstrado pela fórmula abaixo:

$$N = \frac{\sum Y}{I}$$

LIBERAÇÃO TOTAL DA FATURA	Nota maior ou igual a 90 pontos
LIBERAÇÃO DE 90% DA FATURA	Nota entre 70 a 89,9 pontos
LIBERAÇÃO DE 80% DA FATURA	Nota entre 60 a 69,9 pontos
LIBERAÇÃO DE 70% DA FATURA	Nota entre 50 a 59,9 pontos
NÃO LIBERAÇÃO DA FATURA	Nota menor ou igual a 49,9 pontos

Nota:	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do responsável da contratada:	Assinatura do gestor do contrato:
-------	--	--	-----------------------------------