



# SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL

## VOLUME 18



### Prestação de Serviços de Manutenção e Conservação de Jardins

[www.cadterc.sp.gov.br](http://www.cadterc.sp.gov.br)

## ANEXO VII





## APÊNDICE

### AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE JARDINS

Este documento deverá ser parte integrante do edital, como anexo.

#### 1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de Prestação de Serviços de Manutenção e Conservação de Jardins. 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 a qualidade dos serviços prestados pelo Contratado na execução do contrato de Prestação de Serviços de Manutenção e Conservação de Jardins.

#### 3. REGRAS GERAIS

A avaliação do Contratado na Prestação de Serviços de Manutenção e Conservação de Jardins se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- a) Desempenho profissional;
- b) Desempenho das atividades; e
- 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, correspondentes aos conceitos “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, respectivamente.

##### 4.1. Critérios de 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, essa 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

### a) Desempenho Profissional

| Item                       | Percentual de Ponderação |
|----------------------------|--------------------------|
| Cumprimento das atividades | 40%                      |
| Qualificação/atendimento   | 30%                      |
| Uniformes e identificação  | 30%                      |
| <b>Total</b>               | <b>100%</b>              |

### b) Desempenho das Atividades

| Item                                          | Percentual de Ponderação |
|-----------------------------------------------|--------------------------|
| Atividades desempenhadas                      | 40%                      |
| Insumos, equipamentos e acessórios utilizados | 30%                      |
| Atendimento às normas de segurança            | 30%                      |
| <b>Total</b>                                  | <b>100%</b>              |

### c) Gerenciamento

| Item                                                             | Percentual de Ponderação |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Periodicidade da supervisão                                      | 30%                      |
| Gerenciamento das atividades operacionais                        | 40%                      |
| Regularidade quanto a obrigações fiscais, sociais e trabalhistas | 30%                      |
| <b>Total</b>                                                     | <b>100%</b>              |

## 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;
- 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 Relatório de Avaliação e 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 conceito final acumulado igual ou superior a 8,00 (oito inteiros) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;
  - Conceito geral regular e desempenho recomendado: quando o Contratado obtiver conceito final acumulado igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;
  - Conceito geral péssimo e desempenho não recomendado: quando o Contratado tiver obtido conceito final acumulado inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8.

## 8. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO

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 tabela a seguir.

| Percentual de Liberação    | Nota Final Obtida na Avaliação                     |
|----------------------------|----------------------------------------------------|
| Liberação total da fatura  | Nota maior ou igual a 8,00 pontos                  |
| Liberação de 95% da fatura | Nota maior ou igual a 7,00 e menor que 8,00 pontos |
| Liberação de 90% da fatura | Nota maior ou igual a 6,00 e menor que 7,00 pontos |
| Liberação de 85% da fatura | Nota maior ou igual a 5,00 e menor que 6,00 pontos |
| Liberação de 75% da fatura | Nota menor que 5,00 pontos                         |



## 9. ANEXOS

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.

### 9.1. Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Manutenção e Conservação de Jardins

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

| Grupo 1 – Desempenho Profissional | Peso (a) | Nota (b) | Subtotal<br>(c = a x b) |
|-----------------------------------|----------|----------|-------------------------|
| Cumprimento das atividades        | 40%      |          |                         |
| Qualificação/atendimento          | 30%      |          |                         |
| Uniformes e identificação         | 30%      |          |                         |
| <b>Total</b>                      |          |          |                         |

| Grupo 2 – Desempenho das Atividades           | Peso (a) | Nota (b) | Subtotal<br>(c = a x b) |
|-----------------------------------------------|----------|----------|-------------------------|
| Atividades desempenhadas                      | 40%      |          |                         |
| Insumos, equipamentos e acessórios utilizados | 30%      |          |                         |
| Atendimento às normas de segurança            | 30%      |          |                         |
| <b>Total</b>                                  |          |          |                         |

| Grupo 3 – Gerenciamento                                          | Peso (a) | Nota (b) | Subtotal<br>(c = a x b) |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------|-------------------------|
| Periodicidade da supervisão                                      | 30%      |          |                         |
| Gerenciamento das atividades operacionais                        | 40%      |          |                         |
| Regularidade quanto a obrigações fiscais, sociais e trabalhistas | 30%      |          |                         |
| <b>Total</b>                                                     |          |          |                         |

|                                                   |  |
|---------------------------------------------------|--|
| <b>Nota Final (Somatório dos Grupos 1, 2 e 3)</b> |  |
|---------------------------------------------------|--|

|             |                                              |                                   |                                          |
|-------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|
| 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 de Manutenção e Conservação de Jardins

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        | <ul style="list-style-type: none"><li>Operacionalização e desenvolvimento de todas as atividades necessárias para a consecução do objeto;</li><li>Manutenção no local de trabalho de número suficiente e adequado de pessoal operacional necessário ao exato cumprimento das obrigações assumidas.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Qualificação/atendimento          | <ul style="list-style-type: none"><li>Profissionais que comprovem experiência no exercício de suas funções;</li><li>Promoção periódica de treinamentos específicos, teóricos e práticos para toda a equipe de trabalho, abordando obrigatoriamente a prevenção de acidentes de trabalho e combate a incêndio e temas relacionados à execução das atividades dos profissionais;</li><li>Promoção de curso para aplicação de saneantes;</li><li>Manutenção de profissionais devidamente capacitados e qualificados para operar máquinas, equipamentos e implementos.</li></ul> |
| Uniformes e identificação         | <ul style="list-style-type: none"><li>Utilização de uniformes, equipamentos de proteção individual e identificação necessária para a perfeita execução dos serviços.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Grupo 2 – Desempenho das Atividades           | Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atividades desempenhadas                      | <ul style="list-style-type: none"><li>Serviços prestados nos padrões técnicos recomendados, com quadro de pessoal operacional capacitado e em número suficiente;</li><li>Desenvolvimento de todas as atividades necessárias para a manutenção e conservação de jardins;</li><li>Desenvolvimento das atividades na periodicidade necessária;</li><li>Atividades desempenhadas de forma satisfatória.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Insumos, equipamentos e acessórios utilizados | <ul style="list-style-type: none"><li>Disponibilização de insumos suficientes, adequados e necessários para a manutenção das áreas;</li><li>Disponibilização de equipamentos e ferramentas suficientes, adequados e necessários para a manutenção das áreas;</li><li>Manutenção de perfeitas condições de uso das dependências e equipamentos vinculados à execução do serviço;</li><li>Utilização intensiva de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                      |
| Atendimento às normas de segurança            | <ul style="list-style-type: none"><li>Respeito à legislação vigente e observância às boas práticas técnica e ambientalmente recomendadas quando da realização de atividades com produtos químicos controlados;</li><li>Estabelecimento e cumprimento de padrões de conduta adequados na utilização dos saneantes, materiais e equipamentos utilizados;</li><li>Observância às regras de boa técnica e de segurança quanto a ferramentas, mantendo rigoroso controle, de forma a garantir que não seja possível sua utilização para outros fins;</li><li>Obediência às normas e procedimentos internos do Contratante, relativos à engenharia de segurança, medicina e meio ambiente de trabalho.</li></ul> |





| Grupo 3 – Gerenciamento                                          | Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Periodicidade da supervisão                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>Serviços diariamente supervisionados por um dos trabalhadores alocados;</li><li>Serviços sob responsabilidade técnica de profissional de nível superior em áreas correlatas e que tenha condições de ser acionado a qualquer momento, caso seja necessário.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Gerenciamento das atividades operacionais                        | <ul style="list-style-type: none"><li>Administração das atividades operacionais;</li><li>Serviços sob a responsabilidade técnica de profissional de nível superior em áreas correlatas.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Regularidade quanto a obrigações fiscais, sociais e trabalhistas | <p>Obs.: Quando houver DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, deve ser adotada a seguinte redação para esse item (com a exclusão da alternativa subsequente):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Comprovação do cumprimento das obrigações fiscais, sociais e 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.<br/>Obs.: Quando NÃO houver dedicação exclusiva de mão de obra, deve ser adotada a seguinte redação para esse item (com a exclusão da alternativa antecedente):</li><li>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.</li></ul> |



9.3. Relatório de Avaliação e Quadro-resumo – Serviços de Manutenção e Conservação de Jardins

Relatório de Avaliação

| Identificação da Unidade | Subtotal Grupo 1 | Subtotal Grupo 2 | Subtotal Grupo 3 | Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3) |
|--------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                          |                  |                  |                  |                                                                 |
|                          |                  |                  |                  |                                                                 |
|                          |                  |                  |                  |                                                                 |
|                          |                  |                  |                  |                                                                 |
| Avaliação Global         |                  |                  |                  |                                                                 |

Quadro-resumo

| Grupo   | Mês |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | Média |
|---------|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-------|
|         | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |       |
| Grupo 1 |     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |       |
| Grupo 2 |     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |       |
| Grupo 3 |     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |       |
| Total   |     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |       |



## CRÉDITOS

### GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

TARCÍSIO DE FREITAS – Governador

### SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL

CAIO PAES DE ANDRADE – Secretário

LEONARDO JOSÉ MATTOS SULTANI – Secretário Executivo

TARCILA PERES SANTOS – Chefe de Gabinete

RENATO RIBEIRO FENILI – Respondendo pela Subsecretaria de Gestão

### COORDENADORIA DE COMPRAS ELETRÔNICAS – CCE

ANA CAROLINA FERACINI GIMENES – Coordenadora

LUIZ MOTA – Diretor Técnico III – Departamento de Gestão e Padronização de Cadastros – DGPC

ÁLBER MEDEIROS JULIANELLI - Diretor Técnico II – Centro de Estudos de Serviços Terceirizados – CEST

### EQUIPE DE REVISÃO

Secretaria de Gestão e Governo Digital Subsecretaria  
de Gestão CCE  
Equipe CadTerc

### APOIO TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO

Fundação Instituto de Administração – FIA