

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TRATAMENTO E ANÁLISE FÍSICO-QUÍMICA DE ÁGUA DE EQUIPAMENTOS DE AR CONDICIONADO CENTRAL, INCLUINDO INSTALAÇÃO DE COMPONENTES E ACESSÓRIOS

1 – INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão das contratações advindas de contrato de serviços.

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas em todas as contratações pela equipe responsável pela FISCALIZAÇÃO dos serviços gerando relatórios de prestação de serviços executados, que serão encaminhados juntamente com a nota fiscal para fins de pagamento.

2 – OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados nas contratações advindas de contrato de serviços.

3 - REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na prestação de serviços se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- a) Desempenho Profissional;
- b) Desempenho das Atividades;
- c) Gerenciamento.

4 – CRITÉRIOS

No formulário “Avaliação de 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.

5 - CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS AVALIADOS:

Bom Pleno atendimento	Regular Atendimento parcial	Ruim Atendimento insatisfatório
03 (três) pontos	01(um) ponto	0 (zero) ponto

6 - CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

Na impossibilidade de se avaliar determinado item, esse será desconsiderado. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a Unidade responsável deverá realizar reunião com a Contratada, até dez dias após a avaliação, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

7 – COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

Desempenho Profissional:

Item	Percentual de ponderação
Cumprimento dos serviços solicitados	50%
Cumprimento dos prazos previstos em edital	50%

Desempenho das atividades:

Item	Percentual de ponderação
Execução dos serviços (qualidade/agilidade/eficácia)	80%
Segurança na realização dos serviços	10%
Equipamentos, ferramentas e acessórios	05%
Limpeza dos ambientes de trabalho	05%

Gerenciamento

Item	Percentual de ponderação
Atendimento ao público / telefone / pessoalmente	60%
Atendimento das ocorrências	30%
Uniforme / identificação	10%

8 – PENALIDADES

Liberação de fatura: na ocorrência do resultado final da Avaliação dos Serviços for inferior a 7,00, haverá redução no valor a ser recebido pela empresa contratada;

Advertência: na ocorrência de notas 0 (zero) ou 1 (um) por duas avaliações subsequentes ou 03 alternadas, no período de 12 meses, em quaisquer dos aspectos, a CONTRATADA poderá sofrer advertência por escrito, juntadas cópias das avaliações realizadas no período.

9 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Cabe à equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento permanente dos serviços prestados, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação da Contratada.

No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização dos serviços deve encaminhar a Nota fiscal, os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um).

Cabe ao responsável emitir o resultado final da Avaliação de Qualidade dos Serviços (check list) para fins de liberação de fatura / Nota Fiscal, de acordo com a avaliação realizada, conforme abaixo:

PONTUAÇÃO	LIBERAÇÃO DA FATURA / NOTA FISCAL
7,00 a 9,00	100 %
6,00 a 6,99	90%
5,00 a 5,99	80%
4,00 a 4,99	70%

Cabe à CONTRATANTE, sempre que necessário, com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar uma via para a mesma.

Cabe à CONTRATANTE emitir, quando solicitada, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro Resumo e conceituando a CONTRATADA como segue:

Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final

Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando a Contratada obtiver conceito final médio acumulado superior a 7,00 e ausência de penalidades previstas;

Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando a Contratada apesar de obter conceito final médio acumulado superior a 7,00 já tenha sido penalizada;

Conceito Geral Ruim e Desempenho não Recomendado: quando a Contratada além de obter conceito final médio acumulado inferior a 7,00 já tenha sido penalizada

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DE TRATAMENTO E ANÁLISE FÍSICO-QUÍMICA DE
ÁGUA DE EQUIPAMENTOS DE AR CONDICIONADO CENTRAL, INCLUINDO INSTALAÇÃO DE
COMPONENTES E ACESSÓRIOS DA FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU, PELO
PERÍODO DE 15 MESES**

QUADRO RESUMO DE DESEMPENHO GLOBAL

CONTRATADA:
OBJETO:
RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO:
GESTOR DO CONTRATO:

Contratações	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL	Media
Pontuação														

CONCEITO GERAL	
----------------	--

Botucatu, ____ / ____ / ____

Fiscal do Contrato

Gestor do Contrato

CHECK LIST

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRATAMENTO E ANÁLISE FÍSICO-QUÍMICA DE ÁGUA DE EQUIPAMENTOS DE AR CONDICIONADO CENTRAL, INCLUINDO INSTALAÇÃO DE COMPONENTES E ACESSÓRIOS.

PROCESSO Nº		CONTRATO Nº
CONTRATADA		
Gestor do Contrato		
Fiscal do Contrato		
LOCAL		DATA:

GRUPO 1 – DESEMPENHO PROFISSIONAL	PESO (a)	Nota (b)	Subtotal (c=axb)
a. Cumprimento dos serviços solicitados	50%		
b. Cumprimento dos prazos previstos em edital	50%		
TOTAL			

GRUPO 2 – DESEMPENHO DAS ATIVIDADES	PESO (a)	Nota (b)	Subtotal (c=axb)
c. Execução dos serviços (qualidade/agilidade/eficácia)	80%		
d. Segurança na realização dos serviços	10%		
e. Equipamentos, ferramentas e acessórios	05%		
f. Limpeza do ambiente de trabalho	05%		
TOTAL			

GRUPO 3 – GERENCIAMENTO	PESO (a)	Nota (b)	Subtotal (c=axb)
g. atendimento ao público / telefone / pessoalmente	60%		
h. Atendimento das ocorrências	30%		
i. Uniforme / identificação	10%		
TOTAL			

NOTA FINAL (somatória das notas totais dos grupos 1, 2 e 3)	
--	--

Nota final	Assinatura responsável pela fiscalização	Assinatura GESTOR	Assinatura responsável da contratada

Liberação da fatura / Nota Fiscal: _____%

PONTUAÇÃO	LIBERAÇÃO DA FATURA	PONTUAÇÃO	LIBERAÇÃO DA FATURA
7,00 a 9,00	100%	5,00 a 5,99	80%
6,00 a 6,99	90%	4,00 a 4,99	70%

**Instruções para o preenchimento do formulário de Avaliação da qualidade dos Serviços
Prestados**

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRATAMENTO E ANÁLISE FÍSICO-QUÍMICA DE ÁGUA DE
EQUIPAMENTOS DE AR CONDICIONADO CENTRAL, INCLUINDO INSTALAÇÃO DE
COMPONENTES E ACESSÓRIOS DA FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU, PELO
PERÍODO DE 15 MESES**

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.

a) Cumprimento das atividades

Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e termo de referência.

Cumprimento das orientações do responsável pela fiscalização.

Comunicar imediatamente ao responsável pela fiscalização, qualquer anormalidade verificada.

Registro dos serviços realizados.

b) Cumprimento dos prazos previstos em edital

Atendimento às solicitações dentro dos prazos previstos no que se referem às vistorias, relatórios, prestação dos serviços etc.

Atendimento nas datas e horários agendados.

c) Execução dos serviços (agilidade, qualidade, eficácia)

Execução dos serviços com agilidade, dentro do prazo máximo estabelecido e na qualidade desejada.

Entrega de produtos químicos dentro dos prazos, sem deixar faltar produto para dosagem.

Cumprir as atividades seguindo técnicas adequadas, com qualidade, eficiência e eficácia para a resolução dos problemas detectados e execução dos serviços.

d) Segurança na realização dos serviços

Operar equipamentos e ferramentas de forma adequada, visando a preservação dos mesmos, seguindo normas de segurança;

Cumprir todas normas de segurança pertinentes;

Utilização de epi's adequadamente;

Utilizar vestuário e complementos protetores sempre que necessário

Realizar a proteção de ligações elétricas,

Realizar a interdição de áreas sempre que necessário.

e) Equipamentos, ferramentas e acessórios

Utilizar de equipamentos, ferramentas e acessórios próprios para a realização dos serviços.

Manusear de forma adequada os equipamentos, ferramentas e acessórios, garantindo a segurança pessoal e coletiva.

f) Limpeza do ambiente de trabalho

Deixar os ambientes onde trabalhou nas melhores condições de higiene, livre de resíduos oriundos da realização dos serviços prestados, como poeira, detritos, retalhos de embalagens, lama, entulho ou materiais semelhantes.

Remover os materiais remanescentes, sobras, entulho e equipamentos desnecessários, durante o andamento dos serviços e na conclusão dos mesmos.

g) Atendimento ao público / telefone / pessoalmente

Conduta adequada dos colaboradores da CONTRATADA com os servidores da Instituição, clientes e com o público em geral, de forma educada, respeitosa e profissional.

h) Atendimento às ocorrências

Atendimento das ocorrências com agilidade, dentro do prazo máximo estabelecido.

i) Uniformes e identificação

Uso de uniformes em bom estado de conservação e portando crachá de identificação pessoal com foto recente.