

ANEXO II

**PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
DE IMPRESSÃO CORPORATIVA POR MEIO DE OUTSOURCING**

CEPRNORTE

1. INTRODUÇÃO

1.1. Este Anexo estabelece os procedimentos e critérios para avaliação da qualidade e do desempenho dos serviços de impressão corporativa por meio de outsourcing contratados pela CEPRNORTE.

1.2. A avaliação será realizada periodicamente pelos fiscais do contrato, com base nos registros da execução, nos sistemas de gerenciamento e bilhetagem, nas medições, nos chamados de manutenção, nos relatórios e demais evidências disponíveis.

1.3. Os resultados da avaliação integrarão o processo mensal de medição, recebimento e pagamento, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis.

2. OBJETIVO

2.1. Padronizar a avaliação da execução contratual, assegurando critérios objetivos, verificáveis e documentados para análise da qualidade dos serviços prestados.

2.2. A avaliação abrangerá os seguintes aspectos:

- a) desempenho profissional;
- b) desempenho das atividades;
- c) gerenciamento da execução contratual.

3. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

3.1. Cada item avaliado receberá uma das seguintes notas:

Conceito	Nota
Bom	3
Regular	1
Péssimo	0

3.2. O conceito “Bom” será atribuído quando a obrigação estiver integralmente atendida, sem ocorrência relevante de falha no período avaliado.

3.3. O conceito “Regular” será atribuído quando houver falha pontual ou parcial, sem comprometimento relevante da continuidade dos serviços, desde que a ocorrência seja passível de correção e seja efetivamente corrigida.

3.4. O conceito “Péssimo” será atribuído quando houver descumprimento relevante, reincidência, comprometimento da continuidade, indisponibilidade, falha de controle ou outra ocorrência que demonstre desempenho inadequado no item avaliado.

3.5. Quando determinado item não puder ser aferido no período, deverá ser registrado como “Não Avaliado”, com a respectiva justificativa. O item não integrará o cálculo do subtotal do grupo.

3.6. As notas 0 e 1 deverão ser fundamentadas no formulário, com referência à ocorrência, data, equipamento, chamado, relatório, evidência ou outro registro que sustente a avaliação.

3.7. Sempre que houver nota 0 ou 1, a fiscalização deverá comunicar a Contratada e registrar as providências corretivas necessárias.

4. COMPOSIÇÃO DA NOTA

4.1. A avaliação será dividida em três grupos, com os seguintes pesos:

Grupo	Critério	Peso
Grupo 1 – Desempenho Profissional	Cumprimento das atividades	50%
Grupo 1 – Desempenho Profissional	Qualificação, atendimento e postura	30%
Grupo 1 – Desempenho Profissional	Uniformes e identificação	20%
Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Disponibilização e instalação dos equipamentos	40%
Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Manutenção e reposição de suprimentos	30%
Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Controle e contabilização da produção	30%
Grupo 3 – Gerenciamento	Periodicidade da supervisão	20%
Grupo 3 – Gerenciamento	Gerenciamento das atividades operacionais	30%
Grupo 3 – Gerenciamento	Atendimento às solicitações	25%
Grupo 3 – Gerenciamento	Regularidade fiscal, social e	25%

	trabalhista	
--	-------------	--

4.2. Para cada grupo, o subtotal será calculado pela média ponderada das notas atribuídas aos itens efetivamente avaliados, considerando os respectivos pesos.

4.3. A Nota Final será obtida pela média simples dos subtotais dos três grupos, em escala de 0 (zero) a 10 (dez), observada a conversão da escala de notas 0, 1 e 3 para a escala de 0 a 10.

4.4. Para fins de cálculo, a nota de cada item será convertida conforme a seguinte correspondência: 3 pontos = 10,00; 1 ponto = 3,33; 0 ponto = 0,00.

5. CRITÉRIOS ESPECÍFICOS

5.1. Cumprimento das atividades

- Disponibilização e instalação dos equipamentos de acordo com as especificações técnicas, quantitativos e locais estabelecidos.
- Contabilização da produção e disponibilização dos dados e relatórios necessários à medição.
- Fornecimento dos suprimentos, peças, componentes e demais recursos previstos.
- Cumprimento das obrigações de manutenção preventiva e corretiva.
- Cumprimento dos prazos de atendimento, reparo, reposição e substituição estabelecidos no Termo de Referência.
- Cumprimento das demais obrigações previstas no Termo de Referência, no contrato e em seus anexos.

5.2. Qualificação, atendimento e postura

- Capacitação dos profissionais utilizados na execução do objeto.
- Postura adequada no atendimento aos servidores e usuários.
- Observância das orientações e normas internas do Contratante.
- Atendimento cordial, profissional e compatível com o ambiente institucional.

5.3. Uniformes e identificação

- Identificação individual dos profissionais que realizarem atendimento presencial.
- Utilização de uniforme e equipamentos de proteção, quando exigíveis pelas atividades executadas.
- Apresentação e identificação compatíveis com as exigências do Contratante.

5.4. Disponibilização e instalação dos equipamentos

- Quantidade e categoria corretas dos equipamentos.
- Estado de funcionamento, conservação, limpeza e higiene.
- Instalação nos locais indicados pelo Contratante.
- Funcionamento das funções de impressão, cópia, digitalização, duplex e conectividade.
- Funcionamento dos sistemas de gerenciamento e bilhetagem.
- Disponibilização dos manuais e demais documentos exigidos.
- Conformidade contínua com as especificações técnicas do Anexo I.

5.5. Manutenção e reposição de suprimentos

- Realização da manutenção preventiva na periodicidade necessária.
- Atendimento dos chamados de manutenção corretiva dentro dos prazos estabelecidos.
- Fornecimento e reposição dos suprimentos e componentes necessários.
- Manutenção de estoque mínimo e reposição preventiva e automática.
- Atendimento dos chamados extraordinários de reposição de suprimentos.
- Substituição de equipamentos nas hipóteses e prazos estabelecidos no Termo de Referência.
- Utilização de suprimentos e componentes conforme as exigências contratuais.

5.6. Controle e contabilização da produção

- Funcionamento adequado dos sistemas de gerenciamento e bilhetagem.
- Apuração das quantidades efetivamente produzidas.
- Distinção entre cópias monocromáticas e coloridas, quando aplicável.
- Conciliação entre dados dos equipamentos, sistemas, relatórios e medição apresentada pela Contratada.
- Disponibilização dos relatórios necessários à conferência, fiscalização e auditoria.

5.7. Periodicidade da supervisão

- Atuação do preposto designado pela Contratada.
- Realização das atividades de supervisão na periodicidade definida pelo Contratante.
- Emissão e disponibilização dos relatórios gerenciais previstos.

5.8. Gerenciamento das atividades operacionais

- Organização das atividades de instalação, manutenção, suprimentos e assistência técnica.
- Coordenação dos profissionais envolvidos na execução.
- Realização do treinamento inicial previsto no Termo de Referência.
- Capacidade de resposta e acompanhamento das ocorrências registradas.

5.9. Atendimento às solicitações

- Cumprimento dos prazos estabelecidos para os chamados e solicitações.
- Atendimento das solicitações de substituição, remanejamento ou adequação dos equipamentos.
- Atendimento das solicitações de fornecimento de relatórios e dados.
- Correção tempestiva das irregularidades comunicadas pela fiscalização.

5.10. Regularidade fiscal, social e trabalhista

- Manutenção das condições de habilitação durante a vigência contratual.
- Atendimento às obrigações fiscais, sociais e trabalhistas aplicáveis à contratação.
- Apresentação, quando solicitada, dos documentos comprobatórios pertinentes.

6. PERCENTUAL DE LIBERAÇÃO DA FATURA

6.1. A avaliação mensal poderá resultar no redimensionamento do valor a ser pago, mediante aplicação de percentual de liberação sobre a fatura correspondente ao período avaliado, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Resultado da avaliação	Percentual de liberação da fatura
Nota Final maior ou igual a 6,75 pontos	100%
Nota Final maior ou igual a 5,00 e menor que 6,75 pontos	90%
Nota Final abaixo de 5,00 pontos	75%

6.2. O percentual de liberação da fatura será determinado exclusivamente conforme a Nota Final obtida na avaliação mensal, observados os critérios estabelecidos neste Anexo.

6.3. O percentual de liberação incidirá sobre a parcela da fatura submetida à avaliação do período, sem prejuízo de glosas específicas decorrentes de quantidade não executada, serviço não prestado ou outra irregularidade objetivamente mensurável.

6.4. A aplicação de percentual de liberação ou glosa não afasta a possibilidade de aplicação das sanções administrativas cabíveis quando caracterizada infração contratual.

6.5. Antes da aplicação de redução decorrente da avaliação qualitativa, será assegurada à Contratada oportunidade de manifestação, nos termos do contrato e da legislação aplicável.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Compete ao fiscal técnico:

- acompanhar a execução e registrar as ocorrências;
- realizar as avaliações técnicas;
- preencher o formulário de avaliação;
- fundamentar as notas 0 e 1;
- encaminhar a avaliação e os respectivos registros ao gestor do contrato.

7.2. Compete ao fiscal administrativo:

- acompanhar as obrigações administrativas da Contratada;
- informar ao fiscal técnico as ocorrências administrativas relevantes;
- verificar a manutenção das condições de habilitação e regularidade exigidas.

7.3. Compete ao gestor do contrato:

- consolidar as avaliações realizadas;
- apurar o percentual de liberação aplicável à medição;
- adotar as providências administrativas necessárias;
- encaminhar as avaliações e ocorrências à autoridade competente, quando cabível.

8. PERIODICIDADE E DOCUMENTAÇÃO

8.1. A avaliação será realizada mensalmente, considerando o período correspondente à medição e ao faturamento.

8.2. A fiscalização deverá manter arquivados os registros que fundamentem a avaliação, tais como relatórios, chamados, ordens de serviço, registros de manutenção, dados dos sistemas de gerenciamento e bilhetagem, comunicações e demais evidências pertinentes.

8.3. Ao final de cada período de avaliação, será produzido o formulário correspondente e, quando aplicável, relatório consolidado da execução.

8.4. A Contratada receberá cópia do resultado da avaliação e das justificativas das notas 0 e 1.

9. FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

9.1. O formulário será preenchido mensalmente, contendo os dados de identificação do contrato, período de avaliação, fiscais responsáveis, notas atribuídas, justificativas, subtotais por grupo e Nota Final.

Grupo / Critério	Peso	Nota (0/1/3)	Resultado
G1 – Cumprimento das atividades	50%		
G1 – Qualificação, atendimento e postura	30%		
G1 – Uniformes e identificação	20%		
G2 – Disponibilização e instalação	40%		
G2 – Manutenção e suprimentos	30%		
G2 – Controle e contabilização	30%		
G3 – Periodicidade da supervisão	20%		
G3 – Gerenciamento operacional	30%		
G3 – Atendimento às solicitações	25%		
G3 – Regularidade fiscal/social/trabalhista	25%		

Nota Final: _____

Percentual de liberação da fatura: _____ %

Justificativas das notas 0 e 1: _____

Fiscal técnico: _____ Data: ____/____/____

Fiscal administrativo: _____ Data: ____/____/____

Gestor do contrato: _____ Data: ____/____/____

Ciência da Contratada: _____ Data: ____/____/____

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. Os critérios deste Anexo serão aplicados em conjunto com as demais disposições do Termo de Referência e do instrumento contratual.

10.2. A avaliação de qualidade tem finalidade de mensuração objetiva da execução contratual e não substitui os mecanismos de fiscalização, glosa, recebimento ou responsabilização previstos na contratação.

10.3. Os registros utilizados para a avaliação deverão permanecer disponíveis para consulta e auditoria durante o prazo de guarda dos documentos do contrato.