# ANEXO I.3 – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

## 1. Introdução

1.1. Este documento descreve o procedimento de avaliação da qualidade dos serviços, a ser adotado na gestão do contrato de Prestação de Serviços de Manutenção de Veículos.

## 2. Objetivo

2.1. Definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Contratado na execução do contrato.

## 3. Critérios de Avaliação

3.1. A Avaliação da Qualidade dos Serviços será baseada na métrica de atribuição de pontuação, de acordo com a tabela a seguir:

| **Pontuação no caso de descumprimento** | | |
|---|---|---|
| **Item** | **Descrição** | **Pontuação** |
| 1 | Não emitir a ficha de entrada do veículo. | 1 |
| 2 | Não atender ao prazo contratual de apresentação do orçamento. | 1 |
| 3 | Não atender ao prazo contratual de execução dos serviços. | 3 |
| 4 | Não emitir a ficha de saída do veículo. | 1 |
| 5 | Necessidade de retrabalho dos serviços executados. | 5 |
| 6 | Não atender ao prazo contratual de execução do retrabalho dos serviços. | 4 |
| 7 | Não responder aos questionamentos no prazo estipulado. | 2 |

**Condições Adversas**

3.2**.** Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado, mediante a devida justificativa;

3.3. Quando atribuída pontuação a qualquer item, o Gestor do contrato deverá dar ciência ao Contratado, visando a esclarecer os pontos apontados e a solicitar a correção de eventuais falhas na prestação dos serviços, concedendo o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para manifestação, se houver;

3.4. Sempre que o Contratado solicitar prorrogação ou concessão de prazo para o atendimento de determinado item, tal solicitação deverá ser formalizada, a fim de subsidiar a análise do pedido pelo Gestor do contrato. Durante esse período, o referido item não será objeto de avaliação.

**4. Responsabilidades**

4.1. O Fiscal ou a Comissão de Fiscalização é responsável pela avaliação do Contratado e pelo encaminhamento de toda a documentação ao Gestor do contrato, acompanhada das devidas justificativas para a atribuição da pontuação dos itens;

4.2. O Gestor do contrato é responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo respectivo encaminhamento ao Contratado.

**5. Processo de Avaliação de Qualidade**

5.1. Cabe ao Fiscal ou Comissão de Fiscalização efetuar o acompanhamento da execução do serviço prestado, registrando e arquivando as informações necessárias para fundamentar a avaliação do desempenho do Contratado.

5.2. Ao final da apuração, o Fiscal ou a Comissão de Fiscalização deverá encaminhar ao Gestor do contrato, em prazo hábil, os Relatórios de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhados das devidas justificativas nos casos em que houver atribuição de pontuação aos itens.

5.3. Com base nos relatórios de avaliação, o Gestor do contrato deverá comunicar ao Contratado o percentual de liberação a ser aplicado sobre a fatura do serviço avaliado, observado o disposto no item 6.

**6. Percentuais de Liberação**

6.1. As faturas apresentadas pelo Contratado ao Contratante para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de percentual de liberação vinculado à Avaliação da Qualidade dos Serviços, conforme a tabela a seguir:

| Percentuais de Liberação | |
|---|---|
| Pontuação Total | Correspondência |
| 0 | Liberação total da fatura |
| 1 a 2 | Liberação de 95% da fatura |
| 3 a 4 | Liberação de 90% da fatura |
| 5 a 6 | Liberação de 85% da fatura |
| 7 a 8 | Liberação de 80% da fatura |
| 9 ou mais | Liberação de 75% da fatura |

6.2. O Gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada avaliação, em observância ao procedimento descrito na presente cláusula, sem prejuízo da aplicação de eventuais sanções previstas nas Resoluções da Secretaria da Administração Penitenciária do Estado de São Paulo (SAP) e na legislação aplicável.