INDICADOR DE NÍVEIS ESPERADOS DE QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

INDICADOR Nº	TIPOS DE IRREGULARIDADE	NÍVEL DE CRITICIDADE
01	Atraso na prestação de informações, esclarecimentos ou apresentação de documentos solicitados pela CONTRATADA - superior a 48 (quarenta e oito) horas e menor que 72 (setenta e duas) horas.	MÉDIO
02	Atraso na prestação de informações, esclarecimentos ou apresentação de documentos solicitados pela CONTRATADA - superior a 72 (setenta e duas) horas.	ALTO
03	Não substituir uma mão-de-obra faltosa por prazo de até 4 (quatro) horas (a pontuação do nível de criticidade médio será atribuído a cada mão-de-obra faltosa).	ALTO
04	Não substituir uma mão-de-obra faltosa por prazo superior a 4 (quatro) horas (a pontuação do nível de criticidade alto será atribuído a cada mão-de-obra faltosa).	GRAVE
05	Deixar de fornecer qualquer item especificado no Termo de Referência (a pontuação do nível de criticidade baixo será atribuído a cada item faltoso), inclusive material, EPI e equipamento.	MÉDIO
06	Não atendimento de solicitação da CONTRATANTE para entrega de material estabelecido em contrato, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.	GRAVE
07	Não observar as normas legais e regulares aplicáveis e, inclusive, às recomendações da Administração.	ALTO
08	Deixar de manter seu pessoal identificado através de crachás, com fotografia recente.	MÉDIO
09	Não prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas no contrato.	GRAVE
10	Dificultar a fiscalização da Administração quando da execução dos serviços.	ALTO
11	Não cumprir o horário de funcionamento estabelecido pela administração.	GRAVE
12	Deixar de indicar preposto, encarregado ou supervisor ou indicá-lo sem capacidade de tomar decisões compatíveis com os compromissos assumidos.	MÉDIO
13	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	GRAVE
14	Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas relacionadas à execução do contrato, por dia e por ocorrência.	ALTO
15	Falta de cordialidade no trato com o público usuário	MÉDIO
16	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia da CONTRATANTE	ALTO
17	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.	ALTO
18	Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições	ALTO
19	Disponibilização e/ou utilização de material ou utensílio que não atenda aos objetivos do IFSP – Campus São Miguel Paulista quanto à qualidade do material ou especificidade do ambiente a ser limpo.	ALTO
20	Resultado ineficiente de prestação de serviços de acordo com avaliação do público usuário.	ALTO

a. O nível de atendimento dos serviços será determinado pela Índice de Medição de Resultados (IMR), que será utilizado para cálculo do pagamento proporcional ao atendimento dos níveis esperados de qualidade da prestação do serviço de acordo com o estabelecido na IN 05, de 26 de maio de 2017;

b. A Nota de Avaliação (NA) será calculada a partir do registro de ocorrências que determinará os Pontos Perdidos – PP, por parte da CONTRATADA, considerando o impacto de criticidade de cada ocorrência, conforme critérios e fórmula abaixo:

$$\mathbf{NA} = 10 - \Sigma PP$$

Sendo:

NA = Nota de Avaliação

Σ = Soma

PP = Pontos Perdidos

c. Para efeito de cálculo dos pontos perdidos - PP será atribuído os seguintes valores aos Níveis de Criticidade:

Tabela de Pontos Perdidos

NIVEL DE CRITICIDADE	PP
BAIXO	0,2
MÉDIO	0,5
ALTO	1,0
GRAVE	5,0

d. Para fins do cálculo será utilizada a Tabela de Pontos Perdidos sobre a Tabela de Indicadores para apuração das irregularidades e que serão consideradas para fins de cálculo do pagamento;

e. Serão considerados para aplicação da Avaliação de Desempenho e consequente para ajustes no pagamento devido à CONTRATADA os seguintes critérios:

I. Advertência

a) Sempre que a **Nota de Avaliação (NA)** do mês respectivo**,** for maior ou igual a 9,0 (nove) e menor que 9,5 (nove e meio);

II. Desconto no pagamento correspondente a 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato, a ser aplicado apenas no pagamento do mês subsequente ao avaliado:

a) Sempre que no mês correspondente, o resultado da **NA** for maior ou igual a 7,0 (sete) e menor que 9,0 (nove);

a) Sempre que a CONTRATADA acumular 2 (duas) Advertências consecutivas ou 3 (três) intercaladas;

III. Desconto no pagamento correspondente a 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato, a ser aplicado apenas no pagamento do mês subsequente ao avaliado:

a) Sempre que no mês correspondente, o resultado da **NA** for maior ou igual a 4,0 (quatro) e menor que 7,0 (sete);

a) Quando a CONTRATADA acumular 3 (três) advertências consecutivas ou 4 (quatro) intercaladas;

IV. Desconto no pagamento correspondente a 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato, a ser aplicado apenas no pagamento do mês subsequente ao avaliado:

a) Sempre que no mês correspondente, o resultado da **NA** for menor que 4,0 (quatro);
b) Quando a CONTRATADA acumular 4 (quatro) advertências consecutivas ou 5 (cinco) intercaladas;

f. É obrigação da CONTRATADA corrigir todas as falhas na execução dos serviços independentemente de comunicação e/ou ajuste no pagamento;

g. Caso as falhas sejam detectadas pelo Fiscal do Contrato, será dada ciência imediatamente à CONTRATADA através de notificação formal para que sejam sanadas. A partir da notificação será apurado o Índice de Medição de Resultados (IMR) (anexo I).

h. O prestador do serviço poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

ANEXO I

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE AEE			
AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE PSICOPEDAGOGA(O) / TÉCNICA(O) DE APOIO AO ESTUDANTE			
Fiscal responsável pela avaliação:		Período:	
		Fone:	
PLANILHA DE VALORAÇÃO DE SUBITENS EM DESACORDO (PVSD)			
ITEM	COMPOSIÇÃO	NÍVEL DE CRITICIDADE	PONTOS PERDIDOS
01	Atraso na prestação de informações, esclarecimentos ou apresentação de documentos solicitados pela CONTRATADA - superior a 48 (quarenta e oito) horas e menor que 72 (setenta e duas) horas.	MÉDIO	
02	Atraso na prestação de informações, esclarecimentos ou apresentação de documentos solicitados pela CONTRATADA - superior a 72 (setenta e duas) horas.	ALTO	
03	Não substituir uma mão-de-obra faltosa por prazo de até 4 (quatro) horas (a pontuação do nível de criticidade médio será atribuído a cada mão-de-obra faltosa).	ALTO	
04	Não substituir uma mão-de-obra faltosa por prazo superior a 4 (quatro) horas (a pontuação do nível de criticidade alto será atribuído a cada mão-de-obra faltosa).	GRAVE	
05	Deixar de fornecer qualquer item especificado no Termo de Referência (a pontuação do nível de criticidade baixo será atribuído a cada item faltoso), inclusive material, EPI e equipamento.	MÉDIO	
06	Não atendimento de solicitação da CONTRATANTE para entrega de material estabelecido em contrato, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.	GRAVE	
07	Não observar as normas legais e regulares aplicáveis e, inclusive, às recomendações da Administração.	ALTO	
08	Deixar de manter seu pessoal identificado através de crachás, com fotografia recente.	MÉDIO	
09	Não prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas no contrato.	GRAVE	
10	Dificultar a fiscalização da Administração quando da execução dos serviços.	ALTO	
11	Não cumprir o horário de funcionamento estabelecido pela administração.	GRAVE	
12	Deixar de indicar preposto, encarregado ou supervisor ou indicá-lo sem capacidade de tomar decisões compatíveis com os compromissos assumidos.	MÉDIO	
13	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	GRAVE	
14	Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas relacionadas à execução do contrato, por dia e por ocorrência.	ALTO	
15	Falta de cordialidade no trato com o público usuário.	MÉDIO	
16	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia da CONTRATANTE.	ALTO	

17	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.	ALTO	
18	Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições.	ALTO	
19	Disponibilização e/ou utilização de material ou utensílio que não atenda aos objetivos do IFSP – Campus São Miguel Paulista quanto à qualidade do material ou especificidade do ambiente a ser limpo.	ALTO	
20	Resultado ineficiente de prestação de serviços de acordo com avaliação do público usuário.	ALTO	

OBSERVAÇÕES:

TOTAL DE PONTOS:	

Nível de criticidade	Pontos Perdidos	Observações: Quando não for possível analisar/avaliar determinado item, desconsiderá-lo deixando a célula sem preenchimento.
BAIXO	0,2	
MÉDIO	0,5	
ALTO	1	
GRAVE	5	

Assinatura do fiscal responsável:

_____

Fiscal Técnico

Assinatura do Preposto:

_____

Preposto