

## ANEXO I A - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

### 1. REGRAS GERAIS

1.1 A avaliação da **CONTRATADA** na prestação de serviços de empresa especializada em reforma predial, com mão-de-obra, materiais e equipamentos para pintura externa e reparo de beiral do telhado do prédio do ambulatório e suas extremidades, se faz por meio DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO, com base na análise dos aspectos de desempenho Profissional, das Atividades e Gerenciamento, a cargo do Fiscal de Contrato devidamente nomeado pela Contratante.

O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem como função identificar os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

Para aferição do nível de qualidade dos serviços e também registro de pontuação relacionados aos casos de inadimplemento na prestação do objeto deste Termo de Especificação, a fiscalização do contrato avaliará constantemente a sua execução com base nos indicadores estabelecidos nas tabelas abaixo relativas as ocorrências e os respectivos percentuais de glosa, devendo assim realizar a aplicabilidade das sanções previstas neste Termo de Especificação, sempre que a contratada não produzir os resultados esperados ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas.

A aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) não afasta a aplicação de penalidades previstas em contrato, no edital e na legislação.

Tabela 1- Ocorrências e Pontuação.

| ITEM | OCORRÊNCIA   | AFERIÇÃO        | PONTUAÇÃO |
|------|--|-----------------|-----------|
| 1    | Descumprir, injustificadamente, o(s) prazo(s) máximo(s) para o atendimento a cada solicitação de serviço   | Por ocorrência. | 1         |
| 2    | Descumprir, injustificadamente, o prazo de entrega de qualquer serviço solicitado  | Por ocorrência. | 3         |
| 3    | Defeitos técnicos recorrentes nos recursos tecnológicos utilizados   | Por ocorrência. | 0,5       |
| 4    | Não reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, no prazo estipulado no Termo de Referência.        | Por ocorrência. | 3         |
| 5    | Baixa qualidade ou não conformidade dos produtos entregues ou dos serviços executados, em relação aos requisitos técnicos expressamente estabelecidos no Termo de Referência para a reparo dos aparelhos observados em contrato. | Por ocorrência. | 3         |

|    |   |                 |     |
|----|---|-----------------|-----|
| 6  | Atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias na apresentação da Nota Fiscal e dos demais documentos exigidos pela fiscalização.   | Por ocorrência. | 2   |
| 7  | Fornecer informação falsa de serviço  | Por ocorrência. | 0,5 |
| 8  | Não atender a qualquer outra obrigação no edital e seus Anexos, que não especificada nesta tabela.  | Por ocorrência. | 1   |
| 9  | Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito.   | Por ocorrência. | 1   |
| 10 | Deixar de nomear preposto e substituir preposto sem prévio aviso à Administração ou ainda não apresentar o preposto quando solicitado.  | Por ocorrência. | 1   |
| 11 | Deixar de atender prontamente a quaisquer exigências da CONTRATANTE inerentes ao objeto do contrato, inclusive garantia contratual, suas atualizações e substituições.                      | Por ocorrência. | 2   |
| 12 | Deixar de cumprir os horários e a periodicidade para a execução dos serviços conforme fixado pela CONTRATANTE, segundo suas conveniências e conforme orientação da fiscalização do contrato | Por ocorrência. | 1   |
| 13 | Deixar de comparecer às reuniões convocadas pela CONTRATANTE.   | Por ocorrência. | 2   |
| 14 | Deixar de apresentar ao fiscal do contrato os documentos solicitados.   | Por ocorrência. | 2   |
| 15 | Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus colaboradores  | Por ocorrência. | 3   |
| 16 | Fornecer produtos com especificação e qualidade diversa e/ou inferior a demandada.  | Por produto     | 3   |

A quantidade máxima de não conformidade será medida por ocorrência. Há um limite de ocorrências mensal considerado aceitável, nos moldes da Tabela 2:

Tabela 2 – Quantidade máxima de não conformidade.

| Item | Descrição da Não- Conformidade  | Limite Ocorrências Mensais |
|------|---|----------------------------|
| 1    | Resolução dos problemas apresentados em níveis inferiores ao contratado.  | 2                          |
| 2    | Atraso em resolução de na execução dos serviços contratados, por atraso na entrega do material contrato pela executante, quando esta informar previamente | 3                          |
| 3    | Deixar de executar o serviço solicitado quando este for   | 5                          |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | impedido por questões climáticas(chuvas, ventos fortes e afins) em que possa colocar em risco a segurança de seus colaboradores  |   |
| 4 | Ausência do responsável pelo setor impossibilitando a manutenção o execução do trabalho em questão, quando houver duvida de determinada área onde precise de diretriz e autorização especifica de determinada mudança /ou adequação. | 5 |
| 5 | Não cumprimento de prazo, quando não for de responsabilidade contratada, mas por algum infortúnio ou imprevisto por parte da contratante   | 2 |

## 2. AVALIAÇÃO

Para fins de Avaliação de qualidade dos serviços prestados, a Fusam, por meio de seu Fiscal de Contrato nomeado, realizará aferições, sendo da incumbência do mesmo realizar a avaliação, podendo ser diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

Caso a execução do objeto esteja em desacordo com o Contrato, poderá o fiscal do contrato sustar, recusar e mandar refazer quaisquer serviços executados em desacordo com o Contrato.

Em hipótese alguma, será admitido que a própria contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

O fiscal do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

- a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas; ou
- b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

### 2.1 Cabe ao Fiscal do Contrato

- a) Verificar, junto à contratada e seu preposto, se estão sendo tomadas todas as providências necessárias para o bom andamento dos serviços;
- b) Fazer as anotações necessárias de todos os atos da empresa contratada relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do contrato;
- c) Verificar a correta execução das atividades inerentes ao objeto da contratação.

2.2 A utilização do IMR não afasta a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços previstos no contrato, no edital e na legislação.

2.3 A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal do contrato, desde que comprovada a

excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

2.4 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

2.5 A Avaliação de que se trata este Anexo não exclui e nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais.

2.6 As avaliações poderão ser encaminhadas à **CONTRATADA**, por e-mail, em até 10 (dez) dias após a medição, para que a mesma tenha ciência de seu desempenho, principalmente em relação às pontuações 0 (zero) e 1 (um).

2.7 Sempre que a contratada solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pela equipe de Gestores da contratante. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

2.8 A contratada deverá realizar o controle de qualidade do serviço prestado, independentemente da verificação que será feita pela contratante, checando os resultados obtidos no processo de serviços de manutenção preventiva e corretiva prestados, avaliando a qualidade do serviço realizado.

### 3. DO CONTROLE DE QUALIDADE

A **CONTRATADA** deverá executar controle de qualidade em todas as imagens produzidas, os operadores deverão utilizar os recursos do sistema de produção e aplicar os ajustes necessários rigorosamente conforme detalhados a seguir:

3.1 Verificar as condições de sujidade e limpeza da área em que for executado o serviço, para higienização completa, removendo todo e qualquer material de descarte durante a realização do serviço que seja produzido pela contratada.

3.2 Em hipótese alguma deverão ser solucionados parcialmente os problemas apontados de modo que cause maiores transtornos ao setor em que sendo executado o serviço.

3.3 Os serviços prestados identificados como fora do padrão mínimo exigido deverão ser realizados novamente sem ônus para **CONTRATANTE**;

3.4 A **CONTRATANTE** designará responsável para realizar a validação na qualidade dos serviços prestados, bem como da integridade dos índices gerados.

### 4. PENALIDADES

**Advertência:** na ocorrência de notas 0 (zero) ou 1 (um) por duas avaliações subsequentes ou três alternadas, no período de 12 (doze) meses, ou ainda por três ou quatro avaliações alternadas na ocorrência de nota 2 (dois), a **CONTRATADA** poderá receber advertência por

escrito, após considerações da equipe de Gestores da **CONTRATANTE**, e juntadas cópias das avaliações realizadas no período;

**Multa:** na ocorrência de notas 0 (zero) ou 1 (um) por três avaliações subsequentes ou quatro alternadas, no período de 12 (doze) meses, ou ainda por cinco avaliações subsequentes ou seis alternadas na ocorrência de nota 2 (dois), a **CONTRATADA** poderá sofrer as penalidades previstas em Contrato.



