ANEXO III

PROCESSO Nº 23072.047807/2015-52

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2015

CONTRATO 028/2016

CONTROLE DE QUALIDADE E DESEMPENHO DOS SERVIÇOS E ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. Para fins de efetivo controle sobre a execução contratual, bem como para aplicação do Acordo de Níveis de Serviço, a CONTRATANTE adotará a Avaliação de Desempenho com avaliação de eventuais irregularidades na execução, pela CONTRATADA, sendo estas irregularidades consideradas como indicadores para aplicação do Acordo de Níveis de Serviço.

1.1. A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO será apurada mensalmente, conforme tabela abaixo:

INDICADOR Nº (ANS)	OCORRÊNCIA	*NÍVEL DE CRITICIDADE (INDICADOR)*
1	Não implantar em 5 dias úteis os postos de trabalho a contar da data estabelecida na Ordem de Serviços;	MÉDIO
2	Deixar de cumprir as exigências relativas à segurança do trabalho, dos programas de saúde ocupacional e riscos de acidente;	MÉDIO
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;	ALTO
4	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal;	MÉDIO
5	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais a seus funcionários ou a terceiros;	GRAVE
6	Deixar de atender, no prazo máximo de 20(vinte) dias úteis, as solicitações da contratante quanto à substituição de empregado considerado como inadequado para a prestação dos serviços ou de conduta inconveniente, assim como para o preenchimento de vagas decorrentes de demissões que se derem por outros motivos, e, ainda, quando se tratar de novas contratações no decorrer do contrato;	MÉDIO
7	Deixar de indicar ou deixar de manter, durante a execução do Contrato, o preposto de que trata a Cláusula Terceira da Minuta Contratual.	MÉDIO
8	Deixar de creditar em prazo legal os salários nas contas bancárias dos empregados, em agência localizadas próximo do local da prestação dos serviços;	GRAVE

9	Deixar de pagar nos prazos legais salários, 13º salário, férias e verbas rescisórias, vale-transporte e outros benefícios previstos em convenção coletiva de trabalho ou atos legais; deixar de entregar cestas básicas ou Ticket Refeição ou Alimentação (se previsto em convenção coletiva de trabalho) e de recolher o FGTS dos empregados e outras contribuições sociais e fiscais e/ou de apresentar a documentação comprobatória à Seção de Contratos do Departamento Logística de Suprimentos e Serviços Operacionais/PRA;	GRAVE
10	Deixar de apresentar documentação trabalhista e previdenciária;	ALTO
11	Não manter sede, filial ou escritório de atendimento na cidade ou região metropolitana onde serão prestados os serviços;	MÉDIO

1.2. O nível de atendimento dos serviços será determinado pela Nota de Avaliação (NA), que será utilizada para cálculo do pagamento proporcional ao atendimento das metas do Acordo de Níveis de Serviço, e de acordo com o estabelecido no art. 17 da Instrução Normativa 02/2008-SLTI/MPOG com suas alterações.

I - 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:

NA = 10 – ΣPP(pontos perdidos)

II - Para efeito de cálculo dos pontos perdidos - PP serão atribuídos os seguintes valores aos Níveis de Criticidade:

NIVEL DE CRITICIDADE (INDICADORES)	PP
MÉDIO	0,3
ALTO	0,65
GRAVE	1,0

III – Os Níveis de Criticidade, a serem aplicados às ocorrências relacionadas no subitem 1.1 serão considerados como os indicadores para fins de cálculo do pagamento à Contratada. Serão considerados para aplicação de sanções e ajustes no pagamento devido à CONTRATADA, os seguintes critérios constantes no quadro a seguir:

SANSÃO/AJUSTES A SEREM APLICADOS SOBRE O VALOR A SER PAGO À CONTRATADA	
a) Advertência	Sempre que a **NA** do mês respectivo **situar-se entre** que 9,7 e 8,5.
b) Ajuste no pagamento correspondente a 0,7% do valor mensal do contrato, a ser aplicado apenas no pagamento do mês subsequente ao avaliado:	Sempre que no mês correspondente, o resultado da **NA** for menor que 8,5 e maior que 7,0.

	Sempre que CONTRATADA acumular duas Advertências consecutivas ou três intercaladas.
c) Ajuste no pagamento correspondente a 0,85% do valor mensal do contrato, a ser aplicado apenas no pagamento do mês subsequente ao avaliado:	Sempre que no mês correspondente, o resultado da **NA** enquadrar-se entre 6,9 e 5. Quando a CONTRATADA acumular três advertências consecutivas ou quatro intercaladas;
d) Ajuste no pagamento correspondente a 1,0% do valor mensal do contrato, a ser aplicado apenas no pagamento do mês subsequente a seis avaliações consecutivas (avaliação cumulativa por semestre):	Sempre que no semestre correspondente, tenha ocorrido a aplicação, consecutiva ou intercalada, por três ou mais vezes, do ajuste de 1,5% previsto no inciso supra citado. Sempre que no semestre correspondente, tenha ocorrido a aplicação, consecutiva ou intercalada, por duas ou mais vezes, do ajuste de 3% previsto na alínea "c" deste quadro.

1.3. Será adotado Acordo de Níveis de Serviço, conforme previsto no art. 17 da IN 02/2008-SLTI/MPOG e tomando-se por instrumento de medição a avaliação de controle de qualidade e desempenho dos serviços.

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS	
Indicador	
Cumprimento de obrigações contratuais	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a manutenção das atividades do Departamento (DP e/ou DPF, e/ou, DPOC), incluindo a fiscalização de obras, reformas e outros serviços de engenharia/arquitetura contratados.
Meta a cumprir	Obrigações contratuais cumpridas
Instrumento de Medição	Avaliação de desempenho feita diretamente pelo Fiscal por meio de notificação
Forma de Acompanhamento	Vistoria nos Postos de Serviços/fiscalização das obrigações contratuais.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Aplicação dos percentuais relativos aos graus das ocorrências constatadas
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme disposto no Quadro do inciso III do subitem 1.2.
Sanções	Descontos no valor a ser pago resultantes da soma dos percentuais relativos aos graus das ocorrências notificadas. Constantes reincidências de aplicação de redutores no valor mensal, ensejarão a aplicação da penalidade prevista no inciso XII, §1º da Cláusula Oitava da Minuta Contratual.
Observações	Em se verificando a reincidência(s) da mesma ocorrência dentro do período mensal de medição dos serviços, multiplicar-se-á o número de repetição da ocorrência pelo valor de pontos perdidos a que se refere o nível de criticidade da ocorrência constatada. A aplicação dos redutores é cumulativa.