**ANEXO VI**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE MEDIANTE LOCAÇÃO DE VEÍCULOS PARA AS SEGUINTES CONDIÇÕES:**

B - Prestação de serviços de transporte mediante locação de veículos com condutores; e

C - Prestação de serviços de transporte mediante locação de veículos com condutores e combustível.

**1 – INTRODUÇÃO**

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de Prestação de Serviços de Transporte Mediante Locação de Veículos.

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais da prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

**2 - OBJETIVO**

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução dos contratos de prestação de serviços de transporte mediante locação de veículos.

**3 – REGRAS GERAIS**

3.1. A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Transporte Mediante Locação de Veículos se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

▪ Desempenho profissional;

▪ Veículo utilizado; e

▪ Gerenciamento.

**4 – CRITÉRIOS**

No formulário “Avaliação de Qualidade dos Serviços”, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Realizado”, “Parcialmente Realizado” e “Não Realizado”, respectivamente.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Realizado** | **Parcialmente**  **Realizado** | **Não Realizado** |  |
|  | **03 (três) pontos** | **01 (um) ponto** | **0 (zero) ponto** |  |

**4.2 - CONDIÇÕES COMPLEMENTARES:**

4.2.1 Na impossibilidade de se avaliar determinado item, esse será desconsiderado;

4.2.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a Unidade responsável deverá realizar reunião com a Contratada, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação;

4.2.3. Sempre que a Contratada solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

**5 – COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS**

1. **Desempenho Profissional:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Item | Percentual de ponderação |  |
|  | A1 - Desenvolvimento da Função de Condutor | 28% |  |
|  | A2 - Assiduidade e Pontualidade | 32% |  |
|  | A3 - Qualificação/ Postura | 30% |  |
|  | A4 -Uniformes e Identificação | 10% |  |
|  | **Total** | **100%** |  |

**b) Veículo utilizado:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Item | Percentual de ponderação |  |
|  | B1 - Características gerais do veículo utilizado e disponibilidade | 20% |  |
|  | B2 - Manutenção do veículo | 20% |  |
|  | B3 - Atendimento as normas de segurança | 20% |  |
|  | B4 - Limpeza e Conservação | 20% |  |
|  | B5 - Obrigações e Responsabilidades Socioambientais |  |  |
|  | **Total** | **100%** |  |

**c) Gerenciamento:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Item | Percentual de ponderação |  |
|  | C1 - Periodicidade da Supervisão | 20% |  |
|  | C2 - Gerenciamento das Atividades Operacionais | 30% |  |
|  | C3 - Atendimento às Solicitações | 25% |  |
|  | C4 - Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas | 25% |  |
|  | **Total** | **100%** |  |

**6 – PENALIDADES**

**6.1. Equipe de Fiscalização**

▪ Responsável pela Avaliação da Contratada utilizando o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato juntamente com as justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

**6.2. Gestor do Contrato**

▪ Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório das instalações à Contratada;

▪ Responsável pela aplicação de advertência à Contratada e pelo encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;

▪ Responsável pela solicitação à autoridade competente de aplicação das penalidades cabíveis;

▪ Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

**7 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO:**

7.1. Cabe a cada unidade, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.

7.2. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela

9 – ANEXOS:

9.1 Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços;

9.2 Instruções para o preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços;

9.3 Relatório das Instalações e Quadro Resumo.

▪ **Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado**: quando a Contratada obtiver nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;

▪ **Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado**: quando a Contratada, apesar de obter nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8; e

▪ **Conceito Geral Ruim e Desempenho não Recomendado**: quando a Contratada, além de obter nota final inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8.

**9.1 FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS;**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Contrato nº | | Unidade: | | Período: | | | | Data: | |
| Contratada: | | | | | | | | | |
| Responsável pela Fiscalização: | | | | | | | | | |
| Gestor do Contrato: | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| **Grupo 1 –Desempenho Profissional** | | | | | Peso  **(a)** | | Nota  **(b)** | Subtotal  **(c= a x b)** | |
| A1 - Desenvolvimento da Função de Condutor | | | | | 28% | |  |  | |
| A2 - Assiduidade e Pontualidade | | | | | 32% | |  |  | |
| A3 - Qualificação/ Postura | | | | | 30% | |  |  | |
| A4 - Uniformes e Identificação | | | | | 10% | |  |  | |
| **Total** | | | | | | | |  | |
| **Grupo 2 – Veículo Utilizado** | | | | | Peso  **(a)** | | Nota  **(b)** | Subtotal  **(c= a x b)** | |
| B1 - Características gerais do veículo utilizado e disponibilidade | | | | | 20% | |  |  | |
| B2 - Manutenção do veículo | | | | | 20% | |  |  | |
| B3 - Atendimento as normas de segurança | | | | | 20% | |  |  | |
| B4 - Limpeza e Conservação | | | | | 20% | |  |  | |
| B5 - Obrigações e Responsabilidades Socioambientais | | | | | 20% | |  |  | |
| **Total** | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |
| **Grupo 3 –Gerenciamento** | | | | | Peso  **(a)** | | Nota  **(b)** | Subtotal  **(c= a x b)** | |
| C1 - Periodicidade da Supervisão | | | | | 20% | |  |  | |
| C2 - Gerenciamento das Atividades Operacionais | | | | | 30% | |  |  | |
| C3 -Atendimento às Solicitações | | | | | 25% | |  |  | |
| C4 - Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas | | | | | 25% | |  |  | |
| **Total** | | | | | | | |  | |
| **NOTA FINAL (somatória dos grupos 1,2 e 3)** | | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |
| Nota: | Assinatura da Fiscalização: | | Assinatura do Gestor do Contrato: | | | Assinatura do Responsável da Contratada: | | | |

**9.2 INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE MEDIANTE LOCAÇÃO DE VEÍCULOS.**

Os itens devem ser avaliados segundo os critérios abaixo.

Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar item NÃO AVALIADO e anexar justificativa.

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupo 1- Desempenho Profissional** | **Notas: Realizado (3); Parcialmente Realizado (1); Não Realizado (0)** |
| Desenvolvimento da Função de Condutor | ▪ Cumpre as atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços;  ▪ Proporciona a segurança da viagem e o conforto dos passageiros, bem como cumpre a legislação de trânsito e de tráfego rodoviário;  ▪ Demonstra disciplina durante a jornada de trabalho, respeito e cortesia no relacionamento com o pessoal do Contratante e passageiros. |
| Assiduidade e Pontualidade | • Cumpre integralmente os horários e frequência de trabalho. |
| Qualificação/ Postura | ▪ Boa conduta dos empregados da Contratada com o cliente;  ▪ Comprova condutores com funções legalmente registradas em suas carteiras de trabalho, com experiência mínima de 3 (três) anos na função;  ▪ Comprova formação técnica e específica dos condutores dos veículos, mediante apresentação de habilitação expedida pelos órgãos competentes, segundo as normas e leis de trânsito regulamentadas pelo DENATRAN e pelo DETRAN;  ▪ Proporciona reciclagem e capacitação periódica |
| Uniformes e Identificação | ▪ Uso de uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento da função, em perfeito estado de conservação e com aparência pessoal adequada;  ▪ Fornece crachá de identificação individual, devendo constar o nome da Contratada, nº de registro, função e fotografia do portador. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupo 2- Veículo Utilizado** | Notas: Realizado (3); Parcialmente Realizado (1); Não Realizado (0) |
| Características gerais do veículo utilizado e disponibilidade | ▪ Disponibiliza veículos na quantidade relacionada, nos locais indicados pela Contratada;  ▪ Cumpre disponibilidade diária de 100% da frota contratada;  ▪ Atende às características gerais especificadas para o veículo contratado (categoria, capacidade, idade, tipo do veículo, identificação visual, tipo de combustível, ano-modelo mais atualizado, quando da assinatura do contrato);  ▪ Substitui de forma automática os veículos conforme situações estabelecidas |
| Manutenção do Veículo | ▪ Mantém veículos em perfeito estado de funcionamento;  ▪ Executa manutenção preventiva e corretiva dos veículos, incluindo os serviços de funilaria, pintura, troca de pneus e lubrificação, bem como substituição de peças desgastadas;  ▪ Presta assistência 24 (vinte e quatro) horas por dia, com plantão para atendimento e socorro do veículo locado, por intermédio de sistema de comunicação a ser informado no ato da entrega do veículo. |
| Atendimento às normas de segurança | ▪ Mantém veículo devidamente habilitado pelos órgãos competentes, segundo as normas e leis de trânsito regulamentadas pelo DENATRAN e pelo DETRAN;  ▪ Responsabiliza-se por todos os encargos relativos ao veículo, como IPVA, seguro obrigatório e taxa de emplacamento, com exceção das multas provenientes de infração às leis de trânsito, previstas no Código de Trânsito Brasileiro, que tenham sido causadas por dolo ou culpa do Contratante;  ▪ Mantém os veículos assegurados contra roubo, furto, danos materiais e pessoais, inclusive contra terceiros, cobertura total para caso de destruição parcial ou total do bem durante todo o prazo de vigência contratual. |
| Limpeza e Conservação | ▪ Mantém os veículos envolvidos na prestação de serviços devidamente limpos, procedendo a 4 (quatro) lavagens por mês |
| Obrigações e Responsabilidades Socioambientais | ▪ Mantém a regulagem dos veículos automotores, preservando suas características originais, para que sejam minimizados os níveis de emissão de poluentes, visando contribuir com o atendimento aos programas de qualidade do ar, observados os limites máximos de emissão de gases, conforme legislação vigente;  ▪ Disponibiliza os veículos com catalisador ou outro equipamento que o substitua para controle de emissão de gases poluentes na atmosfera;  ▪ Utiliza veículos que causam menor impacto ambiental, movidos a etanol, visando à redução efetiva de emissões poluidoras na atmosfera. |
|  |  |
| **Grupo 3- Gerenciamento** | **Notas: Realizado (3); Parcialmente Realizado (1); Não Realizado (0)** |
| Periodicidade da Supervisão | ▪ Execução de supervisão por parte da Contratada e na periodicidade acordada;  ▪ Os supervisores da Contratada deverão, obrigatoriamente, inspecionar a base operacional da frota no mínimo 1 (uma) vez por semana. |
| Gerenciamento das Atividades Operacionais | • Administração das atividades operacionais |
| Atendimento às Solicitações | Atendimento às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato.  ▪ Atendimento às solicitações de assistência (atendimento e socorro do veículo) no prazo contratado. |
| Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Documentos** | **Início Prestação** | **Alteração Quadro Emprega dos** | **Compro vação Anual** | **Comprova ção Mensal** | | Contrato trabalho | X | X |  |  | | Curso de reciclagem e capacitação | X | X | X |  | | Convenção Acordo Sentenças normativas | X |  | X |  | | Registro empregado (livro com número registro e da CTPS) | X | X |  |  | | RAIS | X |  | X |  | | Folha de pagamento (férias, 13o salário, recolhimento previdenciário, salário família, vale transporte, vale refeição, cesta básica, auxílio funeral, seguro de vida, auxilio filho excepcional, contribuição sindical) | X |  |  | X |   Em havendo a rescisão do Contrato de Trabalho de um profissional sob este contrato, e substituição por outro, a Contratada se obriga a apresentar, em relação ao empregado, cujo contrato se extinguir, os seguintes documentos: o Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho devidamente homologado quando o trabalhador tiver mais de um ano prestando serviço com a Contratada; o Documento de Concessão de Aviso Prévio trabalhado ou indenizado o Recibo de entrega da Comunicação de Dispensa e do Requerimento de Seguro Desemprego; o Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS e da Contribuição Social em que conste o recolhimento do FGTS nos casos em que o trabalhador foi dispensado sem justa causa ou em caso de extinção do contrato por prazo indeterminado; o Cópia do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) comprovando a realização de exame médico demissional. |

***9.3. Relatório das Instalações e Quadro Resumo Serviços de Transporte mediante locação de veículos***

***Relatório das Instalações***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Local de Prestação dos Serviços*** | ***Subtotal grupo A*** | ***Subtotal grupo B*** | ***Subtotal grupo C*** | ***Nota Final*** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| ***Avaliação Global*** |  |  |  |  |

***Quadro Resumo***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupo** | **Mês** | | | | | | | | | | | | **Média** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
| **Grupo A** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Grupo B** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Grupo C** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Total** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |