

Termo de Referência DCP-2

**ANEXO D - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

**1. INTRODUÇÃO**

1.1. O objetivo desse instrumento é definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato.

1.2. Após cada período mensal de prestação dos serviços, o desempenho da CONTRATADA será avaliado, ficando autorizado o CONTRATANTE, com base nessa avaliação, efetuar glosas no respectivo pagamento mensal, por prédio, baseadas na métrica pela atribuição de pontuação, de acordo com as tabelas 1 e 2 a seguir indicadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades estabelecidas no Contrato.

1.3. Embora a avaliação da qualidade dos serviços e a eventual aplicação de glosas sejam instrumentos de gestão contratual, não configurando sanção, o CONTRATANTE poderá, diante de um nível crítico de qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas no Contrato.

1.4. Fica estabelecido que, em caso de pontuação total igual ou superior a 30 de forma reiterada, poderá ensejar a rescisão unilateral, não impedindo a aplicação de outras sanções previstas no Contrato, garantindo o contraditório e a ampla defesa.

1.5. A utilização desse instrumento não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços. Durante a execução do objeto, o CONTRATANTE deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir junto à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas, estipulando prazos razoáveis para tanto, mediante notificação escrita.

1.6. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para o descumprimento que gerou a pontuação para análise do CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, decorrente exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA.

**Tabela 1 - Glosa contratual**

| <b>Pontuação Total</b> | <b>Correspondência</b>   |
|------------------------|--------------------------|
| 0 a 5                  | Não haverá glosas        |
| 6 a 10                 | 5% sobre o valor mensal  |
| 11 a 15                | 10% sobre o valor mensal |
| 16 a 19                | 20% sobre o valor mensal |
| 20 a 29                | 35% sobre o valor mensal |
| 30 ou superior         | 50% sobre o valor mensal |

**Tabela 2 - Pontuação no caso de descumprimento**

| <b>Item</b> | <b>Descrição</b>   | <b>Critério</b>            | <b>Pontuação</b> |
|-------------|--|----------------------------|------------------|
| 1           | Manter funcionário sem qualificação, ou outra irregularidade, para executar os | por empregado e por visita | 1                |

|   | serviços contratados   |                                     |   |
|---|--|-------------------------------------|---|
| 2 | Permitir a presença de funcionário sem uniforme, sujo ou mal apresentado e/ou sem crachá                             | por empregado e por ocorrência      | 1 |
| 3 | Não cumprir o prazo contratual para atendimento de manutenções corretivas  | por ocorrência e por dia excedente  | 1 |
| 4 | Não cumprir o prazo contratual para atendimento de manutenções corretivas emergenciais                               | por ocorrência e por hora excedente | 1 |
| 5 | Não cumprir o prazo contratual de apresentação de Ordem de Serviço   | por ocorrência e por dia excedente  | 2 |
| 6 | Não cumprir o prazo contratual de apresentação do Relatório Técnico de Serviços                                      | por ocorrência e por dia excedente  | 2 |
| 7 | Inexecução de serviços previstos no Plano de Trabalho, das manutenções preventivas                                   | por grupo de serviço                | 5 |
| 8 | Não finalizar a manutenção e recarga de extintores ou teste hidrostático das mangueiras antes do prazo de vencimento | por dia excedente                   | 4 |



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA AGIZ ALMEIDA DA SILVA, Diretora Técnica de Divisão**, em 31/03/2025, às 16:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 2º, inciso V, alínea "b", e no art. 6º do [Ato GP 01/2019, de 15 de janeiro de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **RENAN VIEIRA NOVAIS, Chefe Técnico da Fiscalização**, em 01/04/2025, às 15:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 2º, inciso V, alínea "b", e no art. 6º do [Ato GP 01/2019, de 15 de janeiro de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **CARLA MONIQUE DE ANDRADE GOMES, Auxiliar Técnica da Fiscalização**, em 01/04/2025, às 15:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 2º, inciso V, alínea "b", e no art. 6º do [Ato GP 01/2019, de 15 de janeiro de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.tce.sp.gov.br/validar/>, informando o código verificador **1124251** e o código CRC **AE27D853**.

Av. Rangel Pestana, 315 - Bairro Centro - São Paulo

SP - CEP 01017-906

Referência: Processo nº 0001328/2025-18

SEI nº 1124251