



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

ANEXO VII - NÍVEL DE QUALIDADE DE SERVIÇOS

1. ORIENTAÇÕES

1.1. A execução dos serviços serão norteados pelo Contrato e o Termo de Referência de forma ampla, estando incluídas todas as obrigações relacionadas;

1.1.1. Compõem desta forma, além dos elementos e serviços técnicos de projetos descritos no Termo de Referência, anexos e planilhas, as obrigações gerais elencadas nos documentos contratuais e legislação;

1.1.2. A entrega do objeto pressupõe assim, não apenas a execução dos serviços diretos do objeto contratado, mas também o cumprimento fiel das obrigações avençadas, diretas ou acessórias.

1.2. Caso a Contratante verifique que os serviços não estão sendo executados conforme as diretrizes do contrato e do Termo de Referência, não atendendo os níveis mínimos de qualidade, a Fiscalização emitirá Notificação de Conduta Adversa ou suspensões parciais de pagamento sobre os valores de medições de acordo com a gravidade das faltas cometidas em relação as obrigações contratuais;

1.3. A pontuação individual de cada item de obrigações da contratada está indicado após a respectiva obrigação entre chaves no Termo de Referência;

1.4. Eventuais itens de aferição, como qualidade técnica de serviço, tempo de execução, ou outros itens de caráter eminentemente técnico, não apresentados no Termo de Referência, a critério da Fiscalização e com justificativa adequada, poderão ser computados como faltas com nota 2 (dois), sendo limitado neste caso a uma nota apenas por Disciplina em cada aferição;

1.5. A suspensão de pagamento será aplicada quando do próximo pagamento de serviços imediatamente após a aferição do NQS;

1.6. A aplicação da graduação do Nível de Qualidade de Serviço não se confunde com sanções e multas previstas em capítulo próprio e na legislação;

1.7. A frequência de aferição e avaliação das responsabilidades da Contratada será realizada a cada medição, devendo a Fiscalização elaborar o documento de aferição e encaminhar para a Contratada e para a Contratante para providências;

1.8. A partir da entrega do documento de aferição, a Contratada conta com prazo de 5 (cinco) dias úteis para a apresentação pedido de reconsideração com justificativas e/ou correções das faltas que deram causa a pontuação;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

- 1.8.1. É critério exclusivo da Contratante a reconsideração da pontuação aplicada, observando as causas e consequências das faltas cometidas;
- 1.8.2. Em havendo reconsideração, e eventual suspensão já tiver sido aplicada, o ajuste será realizado na medição seguinte;
- 1.8.3. O pedido de reconsideração deve ser individualizado para cada falta apontada;
- 1.8.4. A reconsideração implica no abono apenas da pontuação das faltas com pedido de reconsideração aceito, sendo recalculado o somatório para avaliação do NQS.
- 1.9. Havendo reincidência na falta, a qualquer tempo, a pontuação relativa ao item em desacordo será contada em dobro;
- 1.10. Caso a falta cometida não possa ser reparada ou as justificativas não sejam aceitas pela Contratante, a suspensão transformar-se-á em glosa;
- 1.11. A qualquer tempo, e para qualquer descumprimento de obrigação contratual, poderá ser aberto procedimento de aplicação de penalidade, entretanto, ao se atingir uma pontuação acumulada de 50 pontos na aferição do nível de qualidade de serviço, ou existindo reincidências recorrentes de qualquer falta, a Fiscalização deve encaminhar obrigatoriamente para a Contratante, relatório expositivo com a recomendação de abertura de processo para aplicação de penalidade de acordo com as cláusulas contratuais;
- 1.12. As aferições do Nível de Qualidade de Serviços podem ser realizadas pela fiscalização de forma integrada aglutinando várias Ordens de Serviços do mesmo contrato, entretanto, recomenda-se que para Ordens de Serviços de maior vulto financeiro sejam feitas avaliações individualizadas para aquelas Ordens de Serviço específicas;
- 1.13. Tratando-se de Registro de Preços, vários contratos podem ser assinados com o mesmo fornecedor, sendo que as aferições de Nível de Qualidade de Serviço não se comunicam entre contratos, entretanto, havendo faltas de mesma natureza cometidas em contratos diversos, a Fiscalização deve comunicar tal fato à Contratante para avaliação de aplicação de penalidades por descumprimento de obrigações contratuais.
- 1.14. As obrigações onde não existe a indicação de graduação, são obrigações agrupadoras de subitens onde estes tem pontuação individualizada, ou são subitens de mera explicação ou complementação de obrigações pontuáveis;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE

2. TABELA RESUMO DE AFERIÇÃO:

AFERIÇÃO NO NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
CONTRATO:	<Nº do contrato>
ORDEM DE SERVIÇO	<nº da OS>
MÊS:	<mm/aaaa>
VALOR DA MEDIÇÃO:	R\$ <valor>
TABELA DE NÍVEL DE QUALIDADE DE SERVIÇO	
Σ (Pontos)	Graduação
De 01 a 10	Notificação de conduta adversa
De 11 a 21	Suspensão de 1% sobre o valor da medição
De 21 a 30	Suspensão de 3% sobre o valor da medição
Acima de 30	Suspensão de 10% sobre o valor da medição
Σ (Pontos):	<Somatório de pontos>
RESULTADO:	<Tipo de Graduação>
PREVISÃO DE GLOSA DE PAGAMENTO:	R\$ <valor>
RESULTADO:	
GESTOR DO CONTRATO:	
FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO:	
CONTRATADA:	