

ANEXO III

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. A fiscalização do contrato do CRCAP aplicará Pesquisa de Satisfação aos seus funcionários, beneficiários do Programa de Alimentação do Trabalhador, para verificar o grau de satisfação em relação a qualidade dos serviços prestados pela Contratada, objeto do Termo de Referência.
2. A pesquisa será aplicada a cada seis meses e, após a compilação dos dados, o resultado será encaminhado a Contratada para adoção de providencias visando elevar o padrão de qualidade dos itens que apresentaram resultados que podem ser melhorados.
3. A pesquisa abordará os seguintes quesitos:

Qualidade no atendimento da Central de Atendimento ao Usuário.

Facilidade na utilização da ferramenta disponibilizada pela Contratada, para acompanhamento da utilização do cartão e verificação do respectivo saldo de credito no cartão.

4. Cada quesito que irá compor o questionário será agrupado em uma escala com 6 pontos, sendo que as questões pontuadas como “desconheço” não serão consideradas como indicador para medir o grau de satisfação do beneficiário.
5. Cada quesito que irá compor o questionário será agrupado em uma escala com 6 pontos, sendo que as questões pontuadas como “desconheço” não serão consideradas como indicador para medir o grau de satisfação do beneficiário.

- a) Excelente
- b) Bom
- c) Regular
- d) Ruim
- e) Péssimo
- f) Desconheço

6. O Grau de Satisfação será obtido pela soma das respostas pontuadas como “Excelente” e “Bom” em cada quesito, sendo que a meta a cumprir pela Contratada para atender ao nível de satisfação dos beneficiários está fixada em 70%.
7. Em caso de descumprimento da meta do indicador, a Contratada será notificada pelo gestor do contrato para adoção de procedimentos com o objetivo de melhorar a prestação de serviços ou apresentar os devidos esclarecimentos.
8. O termo de notificação será apresentado a Contratada para assegurar a ampla defesa e o contraditório, com prazo consignado para resposta.
9. Não havendo justificativa por parte da Contratada, devidamente fundamentada, no prazo consignado pelo CRCAP, ou não sendo a justificativa acatada pelo CRCAP, o gestor do contrato atestará a fatura em aberto e efetuará o dimensionamento do pagamento, conforme faixas de ajustes apresentado no quadro abaixo:

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO Nº 01	
Nº 01 QUALIDADE DA DEMANDA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a satisfação do beneficiário do serviço
Meta a cumprir	Avaliação positiva de 70% dos beneficiários.
Instrumento de medição	Planilha eletrônica de tabulação dos resultados dos formulários de avaliação preenchidos pelos beneficiários do cartão alimentação.
Forma de acompanhamento	Por meio da planilha eletrônica com o cotejamento das informações obtidas
Periodicidade	Semestral
Mecanismo de cálculo	O número de respostas “Excelente” ou “Bom” dividido pelo número total de respostas (desconsiderando-se as respostas “Desconheço”) deverá ser igual ou superior a 70%.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Base de cálculo para incidência de multa	Valor total dos créditos lançados nos Cartões alimentação no mês de aplicação da pesquisa
Faixas de ajustes no pagamento	Pesquisa com resultado de satisfação: Abaixo de 50%: terá incidência de 2%. De 50% a 59%: terá incidência de 1,5%. De 60% a 69%: terá incidência de 1,0%. De 70% a 100%: não sofrera ajuste no pagamento.