

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E QUALIDADE DO GASTO
SUPERINTENDÊNCIA CENTRAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS E PATRIMÔNIO
DIRETORIA CENTRAL DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

BELO HORIZONTE
DEZEMBRO DE 2013

Ficha técnica:

Renata Maria Paes de Vilhena

Secretária de Estado de Planejamento e Gestão

André Abreu Reis

Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Qualidade do Gasto

Jean Mattos Duarte

Diretor da Superintendência Central de Recursos Logísticos e Patrimônio

Luciana Vianna de Salles Drumond

Diretora da Diretoria Central de Licitações e Contratos

Elaboração:

Henrique Breguez Gonçalves Gomes Pinto Coelho

Leonardo Lacerda Bittencourt Maciel

Thiago Moreira Zolini

Colaboradores:

Adriano Otavio Rocha Teixeira

Gabriela de Azevedo Leão

Kênia Cristina Rosa e Silva

Leonardo Bruno Possa Andrade

1 Introdução

Os serviços prestados ao Governo de Minas Gerais passarão a ser mensurados e monitorados por avaliação de desempenho contínua, instrumentalizada por indicadores, de modo a tornar quantificáveis os aspectos que são predominantemente qualitativos e a montar uma base de dados histórica que permita a verificação das dimensões benéficas e prejudiciais dessa relação, a fim de que sejam tomadas as providências cabíveis para potencialização dos benefícios, correção dos erros e melhoria contínua do relacionamento com os prestadores de serviços e, conseqüentemente, dos serviços prestados.

Assim, complementando o projeto de Avaliação de Fornecedores¹, todos os fornecedores (tanto de serviços quanto de materiais) contratados pela Administração Pública mineira poderão ter seus desempenhos avaliados na consecução de suas obrigações contratuais.

Para a elaboração da metodologia de Avaliação do Desempenho dos Prestadores de Serviços foi aproveitada a experiência adquirida na metodologia de Avaliação de Fornecedores de Materiais e incorporadas melhorias verificadas na experiência prática de outras entidades das esferas pública e privada.

A avaliação descrita resulta em indicadores de desempenho do prestador de serviços, que é baseado em quatro critérios principais, quais sejam: Prazo, Qualidade, Segurança e Verificação Documental. O desempenho do prestador nos referidos critérios servirá como base para o Indicador de Desempenho do Prestador de Serviços por Avaliação (IDPS-A). A partir dessa primeira avaliação poderão ser gerados indicadores em outros níveis, tais como: o Indicador de Desempenho do Prestador de Serviços por Contratação (IDPS-C), por Ata de Registro de Preços (IDPS-ARP), por Órgão (IDPS-O) e Geral (IDPS-G).

A metodologia também enumera ações que podem ser tomadas por parte dos gestores em relação ao rendimento obtido pelo prestador nos indicadores, de forma a verificar e corrigir pontos que estão impactando no desempenho. Destaca-se que essas ações não são de aplicação automática nem obrigatória. Elas estão explicitadas a título de sugestão para aplicação nos casos de baixo desempenho e para facilitar a decisão dos órgãos em relação a um fornecedor que não atenda o contrato a contento.

¹ A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG) disponibilizou, no dia 30 de novembro de 2012, a nova metodologia de Avaliação de Desempenho de Fornecedores, que está sendo operacionalizada no Portal de Compras MG, pelos servidores responsáveis pelo recebimento dos materiais adquiridos nos órgãos e entidades do Governo de Minas.

2 Objetivos

Espera-se que a avaliação de prestadores de serviços possa estreitar o relacionamento entre Estado e fornecedores, bem como de melhorar os processos de compras, tornando-os mais econômicos e eficazes.

A presente metodologia de avaliação de desempenho de prestadores de serviços, que ainda será especificada para posterior implantação no Portal de Compras MG, será vinculada ao processo de contratação, e será obrigatória a sua realização para a liquidação da despesa.

Com a fiel observância da gestão e avaliação dos prestadores de serviços, espera-se uma melhoria na qualidade do gasto, mais particularmente através da qualidade dos serviços prestados e na racionalização de custos, propiciando maior eficácia e eficiência nos processos de contratação, em conformidade com a legislação vigente. Com isso, objetiva-se induzir o desenvolvimento qualitativo dos prestadores de serviços, que deverão atender da melhor forma possível todos os critérios previstos no instrumento convocatório e exigir um monitoramento constante por parte do gestor do contrato, de forma a contribuir objetivamente para eventuais processos punitivos ou ajustes na execução, com transparência para as partes.

Impende salientar o compromisso do Governo de Minas Gerais de avaliar o desempenho dos prestadores de serviços através de uma gestão eficiente dos contratos, com a realização de um pedido bem feito até o acompanhamento adequado daquilo que foi solicitado.

3 Descrição geral da metodologia

A metodologia de avaliação dos prestadores de serviços envolve os critérios de Prazo, Qualidade, Segurança e Verificação Documental, que são subdivididos em subcritérios, discriminados nos tópicos a seguir.

TABELA GERAL

CRITÉRIO	SUBCRITÉRIO	SERVIÇO POR ENTREGA	POR ENTREGA	TOTAL	SERVIÇO CONTINUADO	CONTINUADO	TOTAL
			Sem ANS			Sem ANS	
PRAZO	Cumprimento de prazos	20	20	20	N/A	N/A	N/A
QUALIDADE	Acordo de Nível de Serviços	22	N/A	50	25	N/A	60
	Incidência/Resolução de ocorrências	16	28		20	33	
	Mão de obra, materiais e Equipamentos adequados	12	22		15	27	
SEGURANÇA*	Descumprimento das obrigações quanto aos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) previstos para o serviço	- 3,75	- 3,75	- 15	- 5	- 5	- 20
	Registro de acidentes de trabalho e/ou afastamento por doença de trabalho	- 7,5	- 7,5		- 10	- 10	
	Ausência de realização de treinamentos visando a prevenção de doenças e acidentes de trabalho relativa à atividade, previstos na legislação ou qualquer outra norma trabalhista	- 3,75	- 3,75		- 5	- 5	
VERIFICAÇÃO DOCUMENTAL	Nota Fiscal	5	5	15	7,5	7,5	20
	Certificado de Registro Cadastral	5	5		7,5	7,5	
	Documentação Adicional	5	5		5	5	
IDPS	TOTAL	100	100	100	100	100	100

Obs.: Na hipótese de não haver entrega, o prestador de serviço ficará com nota ZERO em todos os critérios da avaliação.

(*) o prestador de serviços inicia a avaliação com a totalidade dos pontos previstos para este critério e tem a pontuação descontada conforme a ocorrência do subcritério.

4 Detalhamento dos critérios de avaliação

4.1 Prazo

O prazo busca avaliar se o serviço está sendo prestado sem atrasos.

Ressalte-se que alguns serviços, por sua natureza, não são passíveis de avaliação quanto a este critério. É o caso de serviços de prestação continuada, que não envolvem um produto bem delineado, a exemplo da contratação de conservação e limpeza. Para estes, os pontos do critério Prazo serão redistribuídos entre os demais critérios.

CUMPRIMENTO DE PRAZOS	
Entrega no prazo	20 pontos
Atraso de baixa criticidade*	10 pontos
Atraso de alta criticidade*	0 pontos

Obs.: Este critério não é aplicável a serviços continuados, uma vez que o atraso será aferido quando da entrega de serviço com prazo definido em instrumento contratual ou ordem de serviço.

(*) Caso haja justificativa para o atraso, o fornecedor poderá receber o total da pontuação deste critério, desde que o gestor do contrato a aceite. Exemplo: força maior, atrasos ocorridos na recepção do serviço por culpa da Administração etc.

Definição das faixas de pontuação da tabela anterior:

Entrega no prazo	Serviço entregue no prazo previsto em instrumento contratual
Atraso de baixa criticidade	Serviço entregue com atraso, mas sem impacto ou com impacto pouco significativo no resultado do serviço prestado ou nos projetos e atividades do órgão/entidade
Atraso de alta criticidade	Serviço entregue com atraso, impactando de forma significativa no resultado do serviço prestado ou acarretando prejuízos nos projetos e atividades do órgão/entidade

4.2 Qualidade

4.2.1 Acordo de Nível de Serviços

A pontuação deste subcritério será dada proporcionalmente a partir da nota obtida no Acordo de Nível de Serviços (ANS) ou instrumento similar, caso haja previsão contratual. O responsável pela avaliação deverá converter a nota do ANS em número percentual para inserção no sistema.

O percentual obtido incidirá sobre a pontuação total deste subcritério para gerar a nota correspondente.

Na hipótese de o contrato possuir mais de um indicador de ANS, será considerada a média dos percentuais obtidos nestes indicadores.

Assim como no critério Prazo, nos contratos em que não há a previsão de ANS, este critério não será aplicável e sua pontuação será redistribuída para os demais critérios.

4.2.2 Incidência/Resolução de Ocorrências

Este subcritério visa mensurar tanto a incidência de ocorrências quanto a capacidade do prestador de serviços em atender aos chamados da contratante para resolução de problemas ou dúvidas.

Entende-se por ocorrências todos os problemas havidos ao longo da contratação que afetam a adequada prestação de serviços, nos termos do instrumento convocatório.

Incidência/Resolução de ocorrências	a) Resolução das ocorrências sem gerar prejuízos na execução do contrato	b) Resolução das ocorrências, mas gerando prejuízos na execução do contrato	c) Não resolução
1. Alto índice de ocorrências registradas na contratação no período avaliado ou qualquer ocorrência de alta criticidade	50%	5%	0%
2. Médio índice de ocorrências registradas na contratação no período avaliado	75%	25%	0%
3. Baixo índice de ocorrências registradas na contratação no período avaliado	100%*	50%	0%

(*) Esta pontuação também é dada nos casos em que não há ocorrência registrada na contratação durante o período avaliado.

Obs.: Os percentuais presentes na tabela acima incidirão sobre a nota máxima do referido subcritério, conforme a forma de contratação, convertendo-se à respectiva pontuação.

Definição das faixas de pontuação presente na coluna vertical da tabela anterior:

Incidência de ocorrências	Descrição
1. Alto índice de ocorrências registradas na contratação no período avaliado ou qualquer ocorrência de alta criticidade	O gestor, ao avaliar este subcritério, deverá levar em consideração o quantitativo de ocorrências registradas no período avaliado.
2. Médio índice de ocorrências registradas na contratação no período avaliado	A definição do volume do índice (alto, médio ou baixo) deve ser proporcional à complexidade e magnitude da contratação.
3. Baixo índice de ocorrências registradas na contratação no período avaliado	A gravidade da ocorrência deve ser avaliada neste momento, pois mesmo que seja registrada apenas um ocorrência que gere alto impacto negativo na execução do contrato, o gestor deverá escolher o índice de ocorrências 1.

A atribuição das faixas de pontuação presentes nas linhas horizontais da tabela anterior será feita da seguinte forma:

a) Resolução das ocorrências sem gerar prejuízos na execução do contrato	b) Resolução das ocorrências, mas gerando prejuízos na execução do contrato	c) Não resolução
---	--	-------------------------

O gestor, ao avaliar este subcritério, deverá levar em consideração:

i) a capacidade do prestador de serviço de resolver as ocorrências;

Nesta análise, o gestor deverá levar em consideração a agilidade do prestador de serviço para resolver a ocorrência.

Uma ocorrência resolvida prontamente poderá ser avaliada no item (a), caso não acarrete um grande prejuízo.

ii) o prejuízo acarretado à execução contratual.

Na hipótese de um pequeno prejuízo, o prestador de serviço deverá ser avaliado no item (a).

Na hipótese de grandes prejuízos, independentemente da agilidade na resolução, o gestor deverá marcar o item (b).

Caso não haja resolução da(s) ocorrência(s), o gestor deverá marcar o item (c), em qualquer hipótese.

4.2.3 Mão de Obra, Materiais e Equipamentos Adequados

MÃO DE OBRA, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS ADEQUADOS	PONTUAÇÃO PERCENTUAL DO SUBCRITÉRIO
Atendimento adequado	100%
Atendimento inadequado de baixa criticidade	50%
Atendimento inadequado de alta criticidade	0%

Obs.: Os percentuais presentes na tabela acima incidirão sobre a nota máxima do referido subcritério, conforme a forma de contratação, convertendo-se à respectiva pontuação.

Nota: Entende-se por materiais os produtos que sejam imanes (insumos) à prestação do serviço e que estejam claramente previstos no instrumento convocatório.

Condição para atribuição das faixas de pontuação da tabela anterior:

MÃO DE OBRA, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS ADEQUADOS	
Atendimento adequado	A mão de obra, os materiais e/ou os equipamentos utilizados na prestação de serviço estão conforme especificação do edital/contrato (quantidade e qualidade). Na hipótese de serviços de menor complexidade, em que não há especificação clara quanto a esses requisitos no edital/contrato, o gestor aplicará a pontuação quando os recursos disponibilizados forem adequados à prestação do serviço.
Atendimento inadequado de baixa criticidade	Houve inadequação, conforme regras do edital/contrato no atendimento quanto à mão de obra, materiais e/ou equipamentos, mas sem impacto ou com impacto pouco significativo no serviço prestado.
Atendimento inadequado de alta criticidade	Houve inadequação no atendimento quanto à mão de obra, materiais e/ou equipamentos, acarretando prejuízo significativo na prestação do serviço.

4.3 Segurança

O prestador partirá da totalidade dos pontos deste critério.

A variação da pontuação ocorrerá conforme critérios determinados abaixo.

Ocorrência no período avaliado	Pontuação
Uso inadequado ou falta dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) previstos para o serviço, se aplicável*	Redução de 25%* dos pontos do Critério Segurança
Registro de acidentes de trabalho e/ou afastamento por doença de trabalho	Redução de 50% dos pontos do Critério Segurança
Ausência de realização treinamentos visando a prevenção de doenças e acidentes de trabalho relativos à atividade, previstos na legislação ou qualquer outra norma trabalhista	Redução de 25% dos pontos no Critério Segurança

Obs.: Para serviços que possuem o critério PRAZO, o prestador inicia a avaliação com 15 pontos no critério SEGURANÇA. Já para serviços que não possuem o critério PRAZO, o prestador inicia a avaliação com 20 pontos no critério SEGURANÇA.

(*) Quando não é aplicável o uso de EPI, a pontuação deste subcritério será repassada ao subcritério “Ausência de realização treinamentos visando a prevenção de doenças e acidentes de trabalho relativos à atividade, previstos na legislação ou qualquer outra norma trabalhista”.

4.4 Verificação Documental

4.4.1 Nota Fiscal

DOCUMENTAÇÃO	Pontuação Percentual
Nota fiscal OK	100%
Nota fiscal com problemas	0%

Obs.: Avaliação binária – NF correta ou não; no caso de irregularidade da NF, a pontuação atribuída à respectiva documentação será ZERO.

Os percentuais presentes na tabela acima incidirão sobre a nota máxima do referido subcritério, conforme a forma de contratação, convertendo-se à respectiva pontuação.

Para atestar a validade da Nota Fiscal, deverá ser verificada a correção dos seguintes itens:

- Dados do órgão/entidade tomador do serviço;
- Dados do prestador do serviço (CPF/CNPJ);
- Valores unitários e totais;
- Descrição do serviço em conformidade com a especificação da compra;
- Inexistência de rasuras.

4.4.2 Certificado de Registro Cadastral (CAGEF-MG)

DOCUMENTAÇÃO	Pontuação Percentual
Certificado de Registro Cadastral OK	100%
Certificado de Registro Cadastral com problemas	0%

Obs.: Avaliação binária – CRC completo ou não; no caso de irregularidade do CRC, a pontuação atribuída à respectiva documentação será ZERO.

Os percentuais presentes na tabela acima incidirão sobre a nota máxima do referido subcritério, conforme a forma de contratação, convertendo-se à respectiva pontuação.

Na avaliação deste subcritério, o sistema deverá avaliar apenas os documentos relativos aos níveis I, II e III previsto no Decreto Estadual nº 45.902/12, independentemente da obrigação do fornecedor de manutenção de demais documentos de habilitação, conforme previsto no inciso XIII, art. 55 da Lei nº 8.666/93 e art. 5º e 17 do citado Decreto Estadual.

4.4.3 Documentação Adicional

DOCUMENTAÇÃO	Pontuação Percentual
Documentação Adicional OK	100%
Documentação Adicional com problemas	0%

Obs.: Avaliação binária – Documentação Adicional completa ou não; no caso de irregularidade da Documentação Adicional, a pontuação atribuída à respectiva documentação será ZERO.

Os percentuais presentes na tabela acima incidirão sobre a nota máxima do referido subcritério, conforme a forma de contratação, convertendo-se à respectiva pontuação.

Nota: Na hipótese de não ser exigida documentação adicional para o serviço avaliado, os pontos deste subcritério serão repassados ao subcritério “Certificado de Registro Cadastral (CAGEF-MG)”.

5 Indicadores de desempenho

5.1 IDPS-A

O IDPS-A (Índice de Desempenho do Prestador de Serviço por Avaliação) será calculado a cada aceite (liquidação) do serviço.

5.2 IDPS-C

O IDPS-C (Índice de Desempenho do Prestador de Serviço por Contratação) será calculado pela média dos IDPS-A.

5.3 IDPS-ARP

O IDPS-ARP (Índice de Desempenho do Prestador de Serviço por Ata de Registro de Preços) será calculado pelo resultado obtido pelo prestador de serviço em determinada ata de registro de preços.

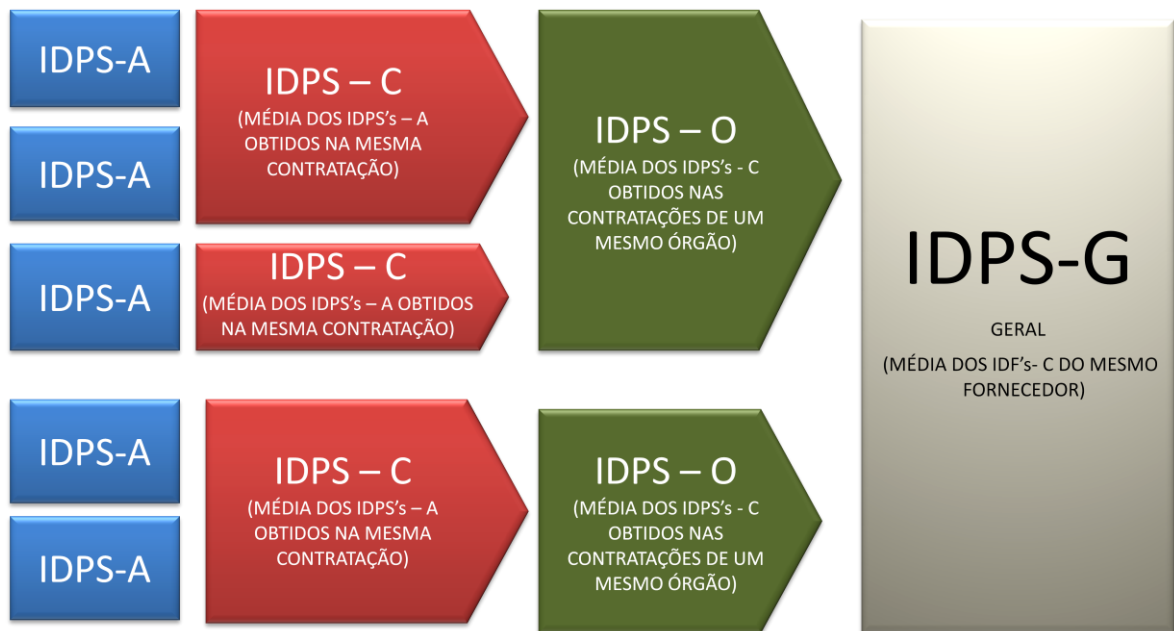
5.4 IDPS-O

O IDPS-O (Índice de Desempenho do Prestador de Serviço por Órgão) será obtido pela média de todas as avaliações feitas (IDPS-C) para o mesmo prestador pelo mesmo órgão/entidade.

5.5 IDPS-G

O IDPS-G (Índice de Desempenho do Prestador de Serviço Geral) será obtido pela média de todas as avaliações feitas (IDPS-C) para o mesmo prestador de serviço, no âmbito do Estado de Minas Gerais.

Construção dos Indicadores



Obs.: Além dos indicadores descritos na ilustração acima, há o indicador por Ata de Registro de Preço, que levará em conta os IDPS-C calculados nas contratações constantes de uma ARP.

6 Tomadas de ação em relação ao desempenho

6.1 De acordo com a avaliação do IDPS-A:

<ul style="list-style-type: none">• Notificação• Realização de reuniões com o fornecedor• Análise de causas e motivos do baixo resultado• Elaboração de plano de ação (não impede a abertura de processo punitivo conforme gravidade)	1 avaliação (IDPS-A) abaixo de 90%
<ul style="list-style-type: none">• Analisar a possibilidade de abertura de Processo Administrativo Punitivo	2 ou mais avaliações (IDPS-A) abaixo de 90%

6.2 De acordo com a avaliação por contratação (IDPS-C):

Aproveitamento	Classificação	Ações
≥ 90%	A	•Permite a geração de Atestado de Capacidade Técnica
≥ 70% e < 90%	B	•Realização de reuniões com o fornecedor; •Análise de causas e motivos do baixo resultado; •Elaboração de plano de ação.
< 70%	C	Além das ações relativas ao fornecedor “B”: •Analisar a possibilidade de abertura de processo administrativo

Ressalta-se que as referidas tomadas de ações relativas aos Indicadores de Desempenho do Prestador de Serviços não vinculam a Administração à abertura de processo administrativo punitivo, sendo a metodologia, nestas ocasiões, apenas um balizador e facilitador para o controle e o registro das ocorrências nas execuções contratuais, subsidiando a ação do gestor. Assim, a prerrogativa legal de abertura de processos punitivos continua a ser independente da aplicação desta metodologia.