



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

INFORMAÇÃO SA N. 3207/2023.

ANEXO I - INDICADORES E METAS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Indicador 1 – Assiduidade no Serviço	
Finalidade	Avaliar a prestação do serviço quanto ao cumprimento das escalas e horários de jornadas nos postos, bem como a substituição e a rotatividade de profissionais faltantes.
Meta a cumprir	100% de assiduidade nos postos de trabalho, com tolerância de até 2 (duas) horas para a Contratada realizar a substituição de profissional.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Conferência pelos controles da supervisão, registro de ponto da Contratada, apontamentos em livro de ocorrências ou registro no sistema de controle de acesso do Contratante.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Número total de horas executadas/Total de horas previstas.
Início de vigência	3º mês de prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	$X \geq 0,70$: valor considerado no cálculo do IQES ($Ind1 = X$)
Sanções	$X < 0,70$: $Ind1 = 0,70$ + advertência; multa da letra “t” da Tabela 1 do item 13.3 em caso de reincidência; multa da letra “m” da Tabela do item 13.3 em caso de nova reincidência.

Observações	<p>A aplicação do presente indicador não prejudica os descontos no pagamento no caso de serviços não prestados em decorrência de faltas e/ou atrasos.</p> <p>As faltas/atrasos serão computadas em relação à previsão de execução, não podendo ser objeto de compensação.</p>
--------------------	---

Indicador 2 – Utilização de uniformes	
Finalidade	Avaliar o uso dos uniformes (nas composições aprovadas pelo Gestor do Contrato) e do crachá de identificação fornecido pelo Contratante pelos profissionais da Contratada durante a execução dos serviços.
Meta a cumprir	100% de utilização do uniforme.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	<p>Inspeção por amostragem do Gestor/Fiscais do Contrato nos postos para aferir a utilização ou reclamação de usuário.</p> <p>Conferência dos recibos de entrega de uniforme aos profissionais.</p>
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>Cada ocorrência de não utilização corresponde a 1 (um) ponto de 100 (cem) possíveis.</p> <p>Cada item componente não disponibilizado no prazo previsto corresponde a 1 (um) ponto de 100 (cem) possíveis.</p> <p>$X = (100 - \text{n}^\circ \text{ de ocorrências})/100$.</p>
Início de vigência	3º mês de prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	$X \geq 0,90$: valor considerado no cálculo do IQES (Ind2 = X)
Sanções	$X < 0,90$: Ind2 = 0,90 + multa da letra “t” da Tabela 1 do item 13.3 em caso de reincidência; multa da letra “m” da Tabela 1 do item 13.3 em caso de nova reincidência no período de 2 (dois) meses.
Observações	O crachá será considerado como item de uniforme.

Indicador 3 – Efetividade do Serviço	
Finalidade	Avaliar a correta execução dos serviços pelos profissionais da Contratada.
Meta a cumprir	100% de execução dos serviços conforme estabelecido em contrato, nas Instruções Complementares ao Contrato de Condução de Veículos e demandas operacionais escritas repassadas pelo Gestor do Contrato e Fiscal Técnico.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Aferição do cumprimento pelo Gestor/Fiscais do Contrato nos postos, multa de trânsito e reclamação de público usuário.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada encaminhamento incorreto e multa de trânsito corresponde a 2 (dois) pontos de 100 (cem) possíveis. $X = (100 - \text{n}^\circ \text{ de ocorrências})/100.$
Início de vigência	3º mês de prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	$X \geq 0,90$: valor considerado no cálculo do IQES (Ind3 = X)
Sanções	$X < 0,90$: Ind5 = 0,90 + multa da letra “m” da Tabela 1 do item 13.3; multa da letra “t” da Tabela do item 13.3 em caso de reincidência no período de 2 (dois) meses.
Observações	A execução incorreta por motorista também ensejará a análise da atuação do Supervisor.

Indicador 4 – Supervisão	
Finalidade	Avaliar a efetividade da atuação do Supervisor.
Meta a cumprir	100% de efetividade na atuação do supervisor.

Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Atendimento das demandas nos prazos requeridos e conforme Instruções Complementares ao Contrato de Condução de Veículos e demais orientações do Gestor do Contrato. Entrega mensal da relação de profissionais que atuaram nos postos contratados.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada demanda não atendida ou atendida incorretamente representa 2 (dois) pontos dos 100 (cem) possíveis. $X = (100 - \text{n}^\circ \text{ de ocorrências})/100$.
Início de vigência	3º mês de prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	$X \geq 0,90$: valor considerado no cálculo do IQES ($\text{Ind4} = X$)
Sanções	$X < 0,90$: $\text{Ind4} = 0,90 + \text{troca de supervisor}$.
Observações	Em caso de execução incorreta por profissional motorista, a atuação do supervisor também será objeto de análise para apurar encaminhamento ou orientação incorreta.



Documento assinado eletronicamente por **Luís Carlos Czarnecki, Chefe de Seção**, em 31/01/2023, às 18:45, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1290575** e o código CRC **580B0437**.