

APÊNDICE IC – DO TR

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Processo nº 25210.000380/2021-71

1. Da definição

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato XXXXX firmado a partir do Edital XXXX e de seus demais anexos, referentes ao Pregão/2021 (SEI nº).

2. Dos Indicadores, das Metas e dos Mecanismos de Cálculo

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADORES	
INDICADOR 1 - USO DO EPI's E UNIFORMES	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, através do fiscal do contrato
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos
	1 ocorrência = 8 pontos
	2 ocorrências = 6 pontos
	3 ocorrências = 4 pontos
	4 ocorrências = 2 pontos
	5 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Item 3.2
Observações:	
INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniforme
Meta a cumprir	Até o dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, através do fiscal do contrato
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta

Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos
	1 ocorrência = 8 pontos
	2 ocorrências = 6 pontos
	3 ocorrências = 4 pontos
	4 ocorrências = 2 pontos
	5 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Item 3.2
Observações:	
INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
Item	Descrição
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, através do fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal, com base na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 pontos
	1 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Item 3.2
Observações:	Observar disposto no Artigo 459 §1º da CLT.
INDICADOR 4 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, através do fiscal do contrato
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos
	1 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Item 3.2
Observações:	
INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Avaliação através de ficha de avaliação
Forma de acompanhamento	Ficha de avaliação de qualidade dos serviços
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrito na planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados anexada em seguida
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Item 3.2
Observações:	

3. Faixas de Ajuste de Pagamento

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo: Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 ponto	90% do valor previsto	0,9
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,9 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

3.3. As avaliações abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	Pontos	Avaliação
1 - Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10,00	
	1 ocorrência	8,00	
	2 ocorrências	6,00	
	3 ocorrências	4,00	
	4 ocorrências	2,00	
	5 ocorrências	0,00	
2 - Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem ocorrências	10,00	
	1 ocorrência	8,00	
	2 ocorrências	6,00	
	3 ocorrências	4,00	
	4 ocorrências	2,00	
	5 ocorrências	0,00	
3 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35,00	
	Uma ou mais ocorrências	0,00	
4 - Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20,00	
	Uma ou mais ocorrências	0,00	
5 - Qualidade dos serviços prestados	Conforme Resultado de pesquisa	0 - 25	
Pontuação total do serviço			

FICHA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA

(Com base nos serviços e parâmetros mínimos estabelecidos pela Edital do Pregão/2021 – (SEI nº))

A avaliação deve ser impessoal, diz respeito ao serviço e não à pessoa. A presente avaliação é de uso interno da FUNASA/SUEST-PB e serve para orientar a Administração no exercício da subfiscalização do contrato Nº, entre a FUNASA/SUEST-PB e a empresa

Para cada tarefa descrita atribua um valor considerando uma escala gradual em que **0** representa a tarefa não realizada e **5** representa a tarefa plenamente realizada. Indique **NA** quando a avaliação da tarefa Não se Aplicar à situação. Coloque um **X** no local apropriado.

IDENTIFICAÇÃO DO SETOR							
Nome do Setor:							
MÊS DE REFERÊNCIA DA AVALIAÇÃO							
DESCRIÇÃO DAS TAREFAS	AVALIAÇÃO						
DIARIAMENTE, UMA VEZ QUANDO NÃO EXPLICITADO	0	1	2	3	4	5	NA
1. Remover, com pano úmido, o pó das mesas, armários, arquivos, prateleiras, persianas, peitoris, caixilhos das janelas, bem como dos							

demais móveis existentes, inclusive aparelho elétricos, extintores de incêndio, etc.							
2. Aplicar lustra móveis nas mesas de setores administrativos;							
3. Remover o conteúdo dos cestos de lixo das salas administrativas;							
4. Varrer, remover manchas e lustrar os pisos							
5. Abastecer com copos descartáveis os locais onde tiver dispenser							
6. Proceder a lavagem de bacias, assentos e pias dos sanitários com saneante domissanitário desinfetante, duas vezes ao dia							
6. Proceder a coleta seletiva do papel para reciclagem							
7. Varrer, passar pano úmido e polir os balcões e os pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos, de marmorite e emborrachados							
8. Varrer os pisos de cimento							
9. Limpar com saneantes domissanitários os pisos dos sanitários privados e públicos, copas e outras áreas molhadas, duas vezes ao dia							
10. Abastecer os sanitários privados e públicos com papel toalha, higiênico e sabonete líquido, quando necessário							
11. Retirar o pó dos telefones com flanela.							
12. Limpar os armários da sala dos servidores com lustra móveis;							
13. Passar pano úmido com álcool nos tampos das mesas e assentos dos refeitórios antes e após as refeições							
14. Retirar o lixo duas vezes ao dia, acondicionando-o em sacos plásticos de cem litros ou 200 litros, removendo-os para local indicado pela Administração							
15. Deverá ser procedida a coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN/MPOG nº 05 de 30 de abril de 2008							
16. Limpar os corrimãos							
17. Limpar com pano seco livros e estantes da biblioteca;							
SEMANALMENTE, UMA VEZ, QUANDO NÃO EXPLICITADO	0	1	2	3	4	5	NA
1. Limpar atrás dos móveis, armários e arquivos.							
2. Limpar, com produtos adequados, divisórias e portas revestidas de fórmica.							
3. Lavar os balcões e os pisos vinílicos, de ladrilho, de paviflex, de granitinas, cerâmicos, de marmorite e emborrachados com detergente, encerar e lustrar.							
4. Limpar os espelhos com pano umedecido em álcool.							
5. Limpar e polir todos os metais, como válvulas, registros, sifões, fechaduras, dentre outros.							
6. Lavar os balcões e os pisos vinílicos com detergente.							
7. Passar pano úmido com álcool nos telefones.							
8. Remover os tapetes para efetuar sua limpeza.							
9. Remover manchas de paredes.							

10. Eliminar marcas de lápis e caneta, adesivos, gomas de mascar das superfícies das mesas; dos encostos das cadeiras (exceto em cadeiras estofadas).							
11. Limpar forrações de couro ou de material sintético em assentos, cadeiras e poltronas.							
12. Lavar com saneante domissanitário a copa e o refeitório.							
13. Lavar Lixeira e contêiner utilizando EPI e produtos adequados.							
14. Executar demais serviços que, pela sua característica e natureza, seja considerado de limpeza semanal.							
MENSALMENTE, UMA VEZ, QUANDO NÃO EXPLICITADO	0	1	2	3	4	5	NA
1. Limpar, com produto neutro, portas, corrimão, barras e batentes pintados a óleo ou verniz sintético.							
2. Remover, com pano úmido, o pó das mesas, armários, arquivos, prateleiras, persianas, peitoris, caixilhos das janelas, bem como dos demais móveis existentes, inclusive aparelhos elétricos, extintores de incêndio, etc.							
3. Limpar cornas, com equipamentos e acessórios adequados.							
4. Limpar persianas com produtos adequados.							
5. Proceder a uma revisão minuciosa de todos os serviços prestados durante o mês.							
6. Limpar forros, paredes e rodapés.							
7. Lavar o terraço e a área destinada à garagem/estacionamento.							
8. Limpar e/ou lavar a área que abriga o almoxarifado.							
9. Limpeza de ralos, sifões e pias.							
10. Remover manchas de paredes.							
11. Remover teias e aranhas.							
12. Proceder a uma revisão minuciosa de todos os serviços prestados durante o mês.							
13. Efetuar lavagem das áreas de convivência.							
14. Executar os demais serviços considerados essenciais para um ambiente limpo e higienizado, não abarcados pelos itens acima, que compreendam a necessidade de uma frequência mensal.							
OUTROS SERVIÇOS ABRANGIDOS PELO CONTRATO	0	1	2	3	4	5	NA
Prestação dos Serviços de Copeira							
Prestação dos Serviços de Jardineiro							
Prestação dos Serviços de Auxiliar de Carga e Descarga							