

**LABORATÓRIO NACIONAL DE ASTROFÍSICA​**

ANEXO V

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FICHA DE INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO** | | |
| UNIDADE: **SUSEP** | Data da Inspeção: | MÊS/ANO DE REFERÊNCIA: |
| |  | | --- | | PROCESSO: | | | CONTRATO: |
| |  | | --- | | EMPRESA: | | | |  | | --- | | CNPJ: | |
| FISCAL(IS) TÉCNICO(S) DO CONTRATO: | | MATRÍCULA SIAPE: |

PLANILHA DE CONTROLE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS – TABELAS 1 E 2

MÊS DE REFERÊNCIA: **XXXXXXXXX/202X**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Avaliações e Serviços (Tabela 1 e 2)  (A) | Qtde de avaliações e serviços adequados a serem realizados (SOMA DOS ITENS DAS TABELAS 1 E 2) (B) | Qtde de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados (C) | Porcentagem do Serviço Realizado  (D) |
| Serviços de **LIMPEZA E CONSERVAÇÃO** | 26 | 26 | **100%** |
| **(A)** Todos os Serviços, Tarefas e Obrigações a serem executados pela CONTRATADA mensalmente e de forma adequada à expectativa da Administração, assim como a avaliação dos colaboradores, uniformes, materiais e equipamentos.  **(B)** A quantidade de avaliações e serviços adequados a serem realizados seguirá o somatório dos itens discriminados nas Tabelas 1 e 2 do ANEXO do Termo de Referência e deverá ser preenchida por servidor formalmente designado pela Administração para a fiscalização do contrato.  **(C)** Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados e devidamente adequados à expectativa da Administração, especificados nas Tabelas 1 e 2 (somatório).  **(D)** Porcentagem do serviço será mensurada mediante o cálculo **(C/B)\*100**, ou seja, a quantidade de avaliações e serviços efetivamente realizados sobre a quantidade de avaliações e serviços adequados a serem realizados (soma da Tabela 1 e 2), vezes 100 (cem). Este cálculo informará o percentual do serviço que foi realizado, ensejando o respectivo ajuste no pagamento.  **Obs1.** Havendo casas decimais na porcentagem do serviço realizado (D), arredondar para o percentual inteiro abaixo, exemplo: 89,47%=89%  **Obs2.** O levantamento dos serviços realizados e avaliações dentro dos padrões e devidamente adequado à expectativa da Administração será executado pelo Fiscal do Contrato designado pela Administração.  **Obs3.** Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria aleatória nos postos de serviço contratados. | | | |

**IMR - PARA OS SERVIÇOS DE LIMPEZA**

A qualidade dos serviços de limpeza será pontuada de 0 a 100 pontos percentuais, conforme procedimento estabelecido abaixo. O resultado da avaliação da qualidade do serviço implicará no redimensionamento do pagamento por meio do seguinte Instrumento de Medição de Resultados - IMR:

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador 01: Qualidade do serviço**  (pontuação obtida na avaliação de servidores designados) | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Permitir a aferição da qualidade do serviço prestado por meio da avaliação de servidores, designados em número não inferior a 5 servidores e máximo de 10, a critério do LNA |
| Meta a cumprir | Nota percentual de 90% a 100% de qualidade |
| Instrumento de Medição | Fichas de avaliação |
| Forma de acompanhamento | Compilação dos dados extraídos dos formulários, extraindo uma nota geral média para todos os serviços de limpeza |
| Periodicidade | Avaliação mensal com base em ocorrências registradas ao longo do mês |
| Início da vigência | A partir do 3° mês da execução contratual |
| Mecanismo de cálculo | A avaliação corresponde à média das notas julgadas individualmente por servidores do LNA, designados pelo Diretor, lançadas mensalmente no formulário abaixo. As notas dos serviços de limpeza serão somadas ao final do mês e verificada a média geral, que será o percentual de qualidade global dos serviços de limpeza. O pagamento será realizado com base nessa média geral, conforme faixas de ajuste previstas neste documento. |
| Faixas de ajuste no | 90% a 100% de qualidade - pagamento de 100% do valor mensal  88% a 89% de qualidade  - pagamento de 99% do valor mensal  86% a 87% de qualidade - pagamento de 98% do valor mensal  84% a 85% de qualidade - pagamento de 97% do valor mensal  82% a 83% de qualidade - pagamento de 96% do valor mensal  81% de qualidade, ou menos - pagamento de 95% do valor mensal |
| Sanções | Caso a Nota Global Mensal fique abaixo de 80%, por três meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do Contrato, passível de aplicação de multa pecuniária conforme disposto no item penalidade. |
| Observações | Após a aplicação do ajuste no pagamento decorrente deste indicador, será aplicado de forma cumulativa o ajuste no pagamento decorrente do indicador 2 - Lista de Imperfeições. No entanto, as reduções de pagamento dos dois indicadores, cumuladas, terão como limite máximo a redução de 5% (cinco por cento) do valor mensal previsto para os serviços impactados pela avaliação |

Os serviços de limpeza serão avaliados mensalmente com notas de 1% a 100%, por cada avaliador, com base nas disposições e formulário abaixo.

A avaliação individual será realizada por meio do preenchimento do seguinte formulário:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA  MÊS/ANO  \_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_  Prédio: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| **SETORES AVALIADOS:** | | | |
| **AVALIADOR:** | | | |
| **NOTA GLOBAL ATRIBUÍDA** | | | |
| **ÓTIMO**  **(90 a 100%)** | **BOM**  **(80 A 89%)** | **REGULAR**  **(70 A 79%)** | **RUIM**  **(0 A 69%)** |
|  |  |  |  |
| **Orientações:**  Informe a nota final da avaliação no campo acima que representa sua avaliação dos  serviço prestado durante o mês.  Exemplo: Se o resultado da avaliação foi "ótimo", colocar no campo "Ótimo" a nota avaliada, entre 90 e 100%.  **Importante:** A nota menor que 90% deverá estar embasa na pontuação negativa registrada durante o mês por ocorrências de falha na prestação do serviço, com o "Ciente" do preposto.  A avaliação impacta no valor total a ser pago à empresa contratada.  As fichas de ocorrência deverão ser anexas ao relatório mensal da fiscalização do contrato. | | | |
| **CONSIDERAÇÕES DO AVALIADOR** | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
| Local e data  Nome e assinatura | | | |

As ocorrências que diminuirão a nota mensal serão devidamente notificadas ao preposto da empresa, durante o mês, por meio de livro ou fichas de ocorrência, com seu "Ciente". O preposto não poderá recusar dar ciência nas notificações. A notificação deverá ocorrer até o dia seguinte ao da constatação da ocorrência para permitir a verificação pelo preposto.

O resultado da avaliação mensal será incontestável pela contratada, para todos os efeitos.

As ocorrências possíveis e respectivas pontuações negativas, por avaliador, durante o mês de execução dos serviços serão as seguintes:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ambiente** | **item de avaliação** | **Condição de falha na prestação do serviço** | **Forma de pontuação** | **Pontuação Perdida Por ocorrência** |
| Banheiros | Consumíveis para banheiros (papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido, Etc.) | Indisponibilidade do material a qualquer momento durante o expediente | Por ocorrência | 2,00% |
| Banheiros | Lixeiras de banheiro | Sem sacos próprios para lixo | Por ocorrência | 2,00% |
| Banheiros | vasos sanitários e mictórios | Mal cheirosos, com sujidades aparentes ou com o tampo e assento molhados, por mais de uma hora | Por ocorrência | 2,00% |
| Todos em que houver o item | Metais (corrimão, maçanetas, barras de apoio, Saboneteiras, etc.) | Com sujidades aparentes ou engordurados | Por dia | 0,33% |
| Todos em que houver o item | Mobiliário | Com poeira, marcas de sujeira ou engordurados | Por dia | 0,50% |
| Todos em que houver o item | Objetos de arte | Com poeira, resíduos e sujidades em sua superfície | Por dia | 0,50% |
| Todos em que houver o item | Pias e balcões | Com sujidades aparentes, gordurosos, com acúmulo excessivo de água ou ralos obstruídos, após notificação | Por dia | 0,50% |
| Todos em que houver o item | Sinalização de Piso Molhado | Falta de sinalização de “Piso molhado/escorregadio”, aumentando a possibilidade de acidentes | Por ocorrência | 1,00% |
| Todos em que houver o item | Material de limpeza | Utilização de material de limpeza clandestino (não compatível com as normas da vigilância sanitária) | Por tipo de material e por mês | 3,00% |
| Todos em que houver o item | Material de limpeza | Pela não priorização de material biodegradável ou ambientalmente mais responsável quando evidentemente estiver disponível e comum no mercado | Por mês | 2,00% |

A nota negativa será aplicada pela constatação da falha, independentemente de ter ocorrido em um ou mais pontos da área avaliada pelo respectivo avaliador.

A nota global de cada avaliador, ao final do mês, será apurada da seguinte forma, onde **NG** representa a nota global média e **TPPN** representa o total de pontos percentuais negativos acumulados ao longo do mês de execução do serviço: **NG = 100% - TPPN.**

Será calculada a média das notas de todos os avaliadores, que será adotada como Nota Média Global e parâmetro para definição da remuneração dos serviços de limpeza por meio do IMR constante no subitem 11.4.2 deste termo de referência.

Nos dois primeiros meses de vigência do contrato não serão aplicados descontos na fatura relativos ao IMR. Este período será franqueado à empresa para que promova as adequações necessárias nos processos de trabalho para o cumprimento dos padrões de qualidade estabelecidos neste edital. Nesse período também não será aplicado à empresa multa por inexecução parcial em razão de pontuação menor que 80%.

A falha somente será considerada quando for constatada em dias em que esteja prevista a execução da limpeza no ambiente.

Os formulários poderão ser substituídos por ferramenta informatizada, desde que esta mantenha os critérios e procedimentos estabelecidos no edital.

O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados.

As adequações de pagamento originadas de insuficiência de resultados não se configuram como penalidades ou multas.

A nota global média será apurada até no máximo o penúltimo dia útil do mês e então informada à empresa, por meio de notificação contendo o detalhamento da pontuação e os valores a serem faturados. Para isso, a equipe de fiscalização poderá adotar os períodos de avaliação encerrando sempre em cinco dias antes do final do mês.

Após a aplicação do ajuste no pagamento decorrente deste indicador, será aplicado, complementarmente, o ajuste no pagamento decorrente do indicador 2 - Lista de Imperfeições.

**IMR -  PARA TODOS OS SERVIÇOS**

A qualidade de todos os serviços será avaliada conforme procedimento estabelecido abaixo.

O resultado da avaliação da qualidade do serviço implicará no redimensionamento do pagamento por meio do seguinte Instrumento de Medição de Resultados - IMR:

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador 02: Lista de Imperfeições** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Avaliar a existência de imperfeições na execução contratual |
| Meta a cumprir | Pontuação máxima de 05 pontos |
| Instrumento de Medição | Formulário de Lista de Imperfeições preenchido pela fiscalização do contrato |
| Forma de acompanhamento | Acompanhamento rotineiro e conferência de documentos |
| Periodicidade | Mensal |
| Início da vigência | Data de assinatura do contrato |
| Mecanismo de cálculo | Cada imperfeição corresponde a uma pontuação. Ao fim do mês a pontuação é somada |
| Faixas de ajuste no | 01 a 05 pontos - nenhuma redução no pagamento mensal  06 a 08 pontos - redução de 1% no valor mensal  09 a 11 pontos - redução de 2% no valor mensal  10 a 12 pontos - redução de 3% no valor mensal  13 a 15 pontos - redução de 4% no valor mensal  16 ou mais pontos - redução de 5% no valor mensal |
| Sanções | Caso a pontuação seja superior a 16 por três meses consecutivos, será aplicada advertência  Pontuação maior que 20 por três meses consecutivos torna o contrato passível de rescisão e aplicação de sanção por inexecução parcial referente ao restante da vigência |
| Observações |  |

As falhas ou imperfeições serão aferidas mensalmente pela Equipe de Fiscalização com base na seguinte lista que expressa as falhas e a correspondente pontuação:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Falha** | **Critério** | **Pontos atribuíveis** | **Forma de pontuação e observações** |
| 01 | Não manter a documentação de habilitação atualizada (certidões vencidas concomitantemente no SICAF e nos sítios dos órgãos emissores) | 2 | Por mês |
| 02 | Deixar de recolher FGTS e INSS referente à mão de obra alocada na execução do serviço, nos prazos exigíveis | 3 | Pontuação a cada mês de atraso |
| 03 | Deixar de disponibilizar salários (inclusive o pagamento de férias), vale-transporte e/ou vale refeição, no prazo exigido por lei ou convenção coletiva | 2 | Pontuação **a cada dia**de atraso |
| 04 | Deixar de repor uniformes e equipamentos de proteção individual nos prazos e condições exigidos neste termo de referência | 3 | Aplicável a cada 15 dias de atraso, independente da quantidade de profissionais envolvidos. |
| 05 | Não apresentar à fiscalização do LNA, até o mês seguinte ao do ingresso,  cópia do registro em carteira de trabalho  do profissional quer for vinculado ao contrato (não inclui feristas e folguistas) | 1 | Por mês, por item (serviço) de contrato |
| 06 | Manter profissional sem qualificação para executar os serviços contratados, mesmo após notificação pelo contratante | 2 | Por mês, enquanto persistir o problema |
| 07 | Deixar de efetuar a reposição de profissional(is) faltoso(s) - no caso de porteiro, vigia. | 2 | Por posto, por turno, **sem prejuízo da glosa decorrente da não prestação do serviço no dia/turno** |
| 08 | Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais  (apenas nos casos de suspensão ou interrupção dos serviços por culpa da contratada, não se aplicando a faltos dos profissionais) | 3 | Por dia.  A pontuação será aplicada sem prejuízo da glosa pelo fato de o serviço não ter sido prestado |

A pontuação decorrente das falhas 01 a 03, na tabela acima, será utilizada para dimensionar o pagamento de todos os serviços por meio da aplicação das faixas de ajuste no IMR acima. Assim, esse indicador não servirá para redimensionamento do valor de cada serviço isolado, mas de todos os previstos no contrato.

A pontuação das falhas 04 a 08, na tabela acima, impactará no redimensionamento apenas do serviço (item de contrato) afetado pela falha.

A pontuação será consolidada até o penúltimo dia útil do mês e então informada à empresa, por meio de notificação, contendo o detalhamento da pontuação e os valores a serem faturados.

Cabe exclusivamente à contratada comprovar o fornecimento e reposição dos uniformes e equipamentos de proteção individual, bem como promover a adequada orientação e conscientização quanto ao seu uso correto.

Cabe exclusivamente à contratada comprovar que cumpre pontualmente as obrigações sociais, previdenciárias e trabalhistas, por meio dos documentos previstos neste termo de referência e no contrato, além de outros eventualmente exigidos pela fiscalização, caso previstos na legislação aplicável. A avaliação desse critério será **baseada nas obrigações já exigíveis**, na forma da legislação vigente.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | |
| **01 - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS A REALIZAR** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Finalidade | Cumprimento dos critérios e serviços relacionados nas Tabelas 1 e 2 do anexo III. |
| Meta a cumprir | 100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração. |
| Instrumento de Medição | Planilha de Controle dos serviços executados, conforme modelo constante no anexo III. |
| Forma de Acompanhamento | Inspeção mensal, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações das Tabelas 1 e 2 do anexo III do presente Termo de Referência, conforme perspectiva de adequação da Administração. |
| Periodicidade | Mensal. |
| Mecanismo de Cálculo | % de serviços adequados executados dentro do mês de referência (total de serviços adequados executados dentro do mês de referência/total de serviços estabelecidos por período) \* 100 |
| Início da Vigência | Data do início da execução dos serviços. |
| Faixas de Ajuste no Pagamento | a) 85% a 100% dos serviços = recebimento de 100% da fatura.  b) 75% a 84% dos serviços = recebimento de 97% da fatura.  c) 65% a 74% dos serviços = recebimento de 95% da fatura.  d) 59% a 64% dos serviços = recebimento de 90% da fatura |
| Sanções | Abaixo de 64%¨dos serviços – além do recebimento de 90% da fatura, aplica-se multa de 5% a 10% pela *inexecução total do contrato,* onde constatou-se o não cumprimento dos quesitos insertos nas Tabelas 1 e 2. |

**TABELA 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES / UNIFORMES / MATERIAIS / EQUIPAMENTOS** | **ADEQUADO** | **INADEQUADO** |
| **1** | Assiduidade; | **X** |  |
| **2** | Pontualidade; | **X** |  |
| **3** | Relacionamento com os servidores; | **X** |  |
| **4** | Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço; | **X** |  |
| **5** | Qualidade, limpeza e adequação do uniforme utilizado; | **X** |  |
| **6** | Fornecimento de uniformes para seus empregados nas especificações, quantidades e periodicidades indicadas no Termo de Referência e em sua proposta comercial; | **x** |  |
| **7** | Qualidade do serviço prestado relacionado à execução dos serviços indicados no Termo de Referência; | **X** |  |

**TABELA 2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO** | **ADEQUADO** | **INADEQUADO** |
| **8** | Cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Contrato ou determinado pela fiscalização; | **X** |  |
| **9** | Fornecimento de materiais e /ou equipamentos conforme proposta comercial da empresa contratada; | **X** |  |
| **10** | Cumprimento das determinações formais ou instruções complementares do Fiscal do contrato; | **X** |  |
| **11** | Substituição de empregado que se conduza de modo inconveniente; | **X** |  |
| **12** | Reposição de funcionários faltosos; | **X** |  |
| **13** | Pagamento dos salários nos prazos pactuados com seus funcionários e/ou nas datas previstas legalmente ou em convenção coletiva de trabalho; | **X** |  |
| **14** | Recolhimento mensal do INSS de seus funcionários nas datas conforme exigências trabalhistas; | **X** |  |
| **15** | Recolhimento das contribuições relativas ao FGTS exigíveis até o momento da apresentação da fatura; | **X** |  |
| **16** | Pagamento de vale-transporte a seus funcionários nas datas legalmente previstas ou em convenção coletiva de trabalho; | **X** |  |
| **17** | Pagamento de auxílio-alimentação a seus funcionários nas datas legalmente previstas ou em convenção coletiva de trabalho; | **X** |  |
| **18** | Apresentação dentro do prazo de notas fiscais/relatórios de entrega dos materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços; | **X** |  |
| **19** | Comunicação por parte dos colaboradores à Administração, bem como ao responsável pela unidade, de qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as regularizações necessárias; | **X** |  |
| **20** | Cumprimento das demais obrigações deste Termo de Referência não previstos nesta tabela; | **X** |  |
| **21** | Não permitir situação passível de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais; | **X** |  |
| **22** | Não manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados; | **X** |  |
| **23** | Não se recusar a executar serviço, sem motivo justificado; | **X** |  |
| **24** | Não retirar da CONTRATANTE, quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em Contrato, sem autorização prévia do responsável; | **X** |  |
| **25** | Entregar com presteza e integralidade a documentação exigida no contrato ou solicitada pela fiscalização; | **X** |  |
| **26** | Informar com presteza e integralidade os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação pela fiscalização; | **X** |  |