

ANEXO VIII – Instrumento de Medição de Resultado

Indicador	
Nº 01 Qualidade dos Serviços Prestados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento efetivo às demandas dos serviços demandados.
Meta a cumprir	Diária, semanal, quinzenal, mensal, bimestral, semestral e anual (conforme Termo de Referência e anexos ao Edital).
Instrumento de medição	<p>A execução do contrato será avaliada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração, entre outros, nos aspectos constantes nos itens subsequentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada; -Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas; -A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados; -A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida; -O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; -A satisfação do público usuário.
Forma de acompanhamento	Inspeções <i>in loco</i> e documentos exigidos no contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Cada atividade e irregularidade serão verificadas e valoradas individualmente, sendo atribuído determinado grau correspondente, respectivamente, à qualidade do serviço prestado e às penalidades para as infrações cometidas.
Início de Vigência	Data da assinatura do Contrato.

Faixas de ajuste no pagamento

CONCEITO DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS			
MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
3 (TRÊS) PONTOS	2 (DOIS) PONTOS	1 (UM) PONTO	0 (ZERO) PONTO

MÓDULOS	ITENS AVALIADOS		
A	EQUIPAMENTO PRODUTOS TÉCNICAS	A1 – EQUIPAMENTOS UTILIZADOS	
		A2 – PRODUTOS UTILIZADOS	
		A3 – TÉCNICAS DESENVOLVIDAS	
B	QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS	B1 – UNIFORMIDADE DA EQUIPE	
		B2 – APRESENTAÇÃO (UNIFORMES)	
C	FREQUÊNCIA	B3 – EQUIP. PROTEÇÃO INDIVIDUAL-EPI	
		C1 – CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES	
D	INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	D1 a D3 – AVALIAÇÃO DIRETA NAS ÁREAS	

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

DESCRÍÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

MÓDULO A

A1 - EQUIPAMENTOS UTILIZADOS	PONTOS
O equipamento encontra-se limpo, organizado, completo e identificado.	3
O equipamento encontra-se limpo, organizado, completo, porém sem identificação.	2
O equipamento encontra-se limpo, organizado, incompleto e sem identificação.	1
O equipamento encontra-se sujo, desorganizado, incompleto e sem identificação.	0

A2 - PRODUTOS UTILIZADOS

Todos os produtos estão sendo utilizados segundo as especificações do edital, as soluções estão em recipientes adequados e identificados	3
A maioria dos produtos está sendo utilizada segundo as especificações do edital, as soluções estão em recipientes adequados e identificados.	2
Os produtos estão sendo utilizados segundo as especificações do edital, mas as soluções não estão em recipientes adequados e não estão identificados.	1
Os produtos estão em recipientes inadequados e sem identificação.	0

A3 - TÉCNICAS DESENVOLVIDAS

A técnica está correta segundo as recomendações estabelecidas e os serviços estão sendo prestados a contento.	3
A técnica está parcialmente correta, porém os serviços estão sendo prestados a contento.	2
Existem alguns erros graves na realização da técnica e os serviços estão sendo prejudicados.	1
A técnica está incorreta e os serviços não estão sendo prestados a contento.	0

MÓDULO B

B1 – UNIFORMIDADE DA EQUIPE

Os serviços são executados por funcionários capacitados, em quantidades adequadas para as funções e as escalas dos funcionários estão corretas e fixas.	3
Os serviços são executados por funcionários capacitados, em quantidades adequadas para as funções, mas as escalas dos funcionários estão incorretas.	2
Os serviços são executados por funcionários com capacitação precária, em quantidades inadequadas para as tarefas e as escalas dos funcionários estão incorretas.	1
Os serviços são executados por funcionários incapacitados, em quantidades inadequadas para as tarefas, as escalas dos funcionários estão incorretas, ocorrem atrasos que prejudicam as atividades, posturas inadequadas, desrespeitos aos servidores, agressividade no trato com os colegas, falam alto.	0

B2 – APRESENTAÇÃO (UNIFORMES)

Uniformes completos, limpos, passados, íntegros, empregados com identificação funcional completa, cabelos presos e barbas feitas.	3
Uniformes incompletos, porém, limpos, passados, íntegros, empregados com identificação funcional completa, cabelos presos e barbas feitas.	2
Uniformes completos, porém, sujos, amarrodados, empregados sem identificação funcional completa, usando gorros, unhas compridas e adereços escandalosos.	1
Uniformes incompletos, sujos, amassados, com peças de uso pessoal, cabelos soltos, barbas por fazer e com adereços escandalosos.	0

B3 – EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL - EPI

EPI'S completos e disponíveis a todos os funcionários (luvas, máscaras, botas e etc.).	3
EPI'S completos, porém indisponíveis a todos os funcionários.	2
Disponibilidade parcial de EPI's (faltando itens).	1
EPI's incorretos (ex: luvas cirúrgicas ao invés de luvas de borrachas).	0

MÓDULO C

C1 – CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES

A tarefa tem ocorrido com os parâmetros e a rotina preconizada diária, semanal e mensal, de acordo com cronograma.	3
A tarefa tem ocorrido com os parâmetros e a rotina preconizada diária, semanal e mensal, mas em desacordo com o cronograma.	2
A limpeza tem ocorrido parcialmente de acordo com o estabelecido para a rotina diária, semanal e mensal.	1

A limpeza não tem ocorrido de acordo com o estabelecido para os parâmetros e a rotina diária, semanal e mensal.	0
MÓDULO D - AVALIAÇÃO DIRETA NOS LOCAIS DE TRABALHO	
D1 – jardins, lava jato e setor de materiais.	
Jardins bem cuidados e sem folhas ou gramas dispersas, Box de lavagem dos autos e setor de materiais limpos e com materiais e equipamentos bem condicionado.	3
Jardins bem cuidados, mas com folhas ou gramas dispersas, Box de lavagem dos autos e setor de materiais limpos e com materiais e equipamentos mal condicionados.	2
Jardins malcuidados e com folhas ou gramas dispersas, Box de lavagem dos autos e setor de materiais sujos e com materiais e equipamentos mal condicionado	1
Jardins sem cuidados e com folhas ou gramas dispersas, Box de lavagem dos autos e setor de materiais sujos e com materiais e equipamentos desorganizados.	0
D2 – BEBEDOURO	
Trocas frequentes e ausência de sujidade.	3
Trocas frequentes e presença de sujidade.	2
Trocas após solicitação e ausência de sujidade.	1
Trocas após solicitação e presença de sujidade.	0
D3 – AMBIENTES	
Ambientes limpos.	3
Ambientes com pouca sujidade nos cantos de sua superfície.	2
Presença de sujidades nos cantos e pés.	1
Presença de pó e manchas em sua superfície.	0

CÁLCULO PARA OBTENÇÃO DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO

TOTAL DE PONTOS DOS MÓDULOS	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER OBTIDA
A (09)	1,5	13,5
B (09)	1,5	13,5
C (03)	1,0	3,0
D (09)	2,0	18,00
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		48,00

Pontuação atingida	Percentual	Percentual pago
Entre 48 e 30	100 %	100 %
29,5	99 %	99 %
29	98 %	98 %
28,5	97 %	97 %
28	96 %	96 %
27,5	95 %	95 %
27	94 %	94 %
26,5	93 %	93 %
26	92 %	92 %
25,5	91 %	91 %
25	90 %	90 %
24,5	89 %	89 %
24	50 %	50 %
23,5	49 %	49 %
23	48 %	48 %
22,5	47 %	47 %
22	46 %	46 %
21,5	45 %	45 %
21	44 %	44 %
20,5	43 %	43 %
20	42 %	42 %
19,5	41 %	41 %
19	40 %	40 %
18,5	39 %	39 %

18	38 %	38 %
17,5	37 %	37 %
17	36 %	36 %
16,5	35 %	35 %
16	34 %	34 %
15,5	33 %	33 %
15	32 %	32 %
14,5	31 %	31 %
14	30 %	30 %
13,5	29 %	29 %
13	28 %	28 %
12,5	27 %	27 %
12	26 %	26 %
11,5	25 %	25 %
11	24 %	24 %
10,5	23 %	23 %
10	22 %	22 %
9,5	21 %	21 %
9	20 %	20 %
8,5	19 %	19 %
8	18 %	18 %
7,5	17 %	17 %
7	16 %	16 %
6,5	15 %	15 %
6	14 %	14 %
5,5	13 %	13 %
5	12 %	12 %
4,5	11 %	11 %
4	10 %	10 %
3,5	5 %	5 %
3	3 %	3 %
2,5	2,5 %	2,5 %
2	2 %	2 %
1,5	1,5 %	1,5 %
0	0 %	0 %

Sanções

TABELA 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% do valor mensal do Contrato
2	0,4% do valor mensal do Contrato
3	0,8% do valor mensal do Contrato
4	1,0% do valor mensal do Contrato
5	1,5% do valor mensal do Contrato
6	3% do valor mensal do Contrato

TABELA 2

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
------	-----------	------	------------

01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequência letais;	6	Por ocorrência
02	Suspender ou interromper, total ou parcial, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;	6	Por dia e por unidade de atendimento
03	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados;	4	Por empregado e por dia
04	Retirar da Academia Nacional de Polícia/DPF/MJ quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável;	4	Por item e por ocorrência
05	Manter em estoque materiais ou equipamentos fora das especificações previstas no Termo de Referência e anexos ao Edital, sem a autorização formal do contratante;	4	Por item e por dia
06	Diluir produto concentrado na proporção diferenciada daquela indicada pelo fabricante;	3	Por item e por dia
07	Diluir os produtos que já vem pronto para consumo;	3	Por item e por dia
08	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá;	2	Por empregado e por ocorrência
09	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização previstos em contrato ou pertinentes às suas atividades;	2	Por serviço e por dia
10	Retirar funcionários ou prepostos do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do contratante;	5	Por empregado e por dia
11	Manter, em serviço, número de empregados inferior ao contratado;	4	Por empregado e por dia.
12	Descontar, indevidamente, do salário dos seus empregados o custo do uniforme, calçado e equipamento de proteção individual;	4	Por empregado
13	Interromper a realização dos serviços;	5	Por dia de paralisação

PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:

14	Colocar à disposição do contratante os equipamentos, relacionados no Termo de Referência e anexos ao Edital em perfeitas condições de uso;	4	Por item e por dia
15	Manter equipamentos e acessórios necessários à execução dos serviços ou prestar manutenção aos equipamentos, ou zelar pelas instalações utilizadas da ANP/DPF/MJ;	5	Por item e por dia
16	Manter em estoque o material de consumo discriminado no Termo de Referência e anexos ao Edital para consumo diário;	2	Por item e por dia
17	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários;	1	Por funcionário e por dia
18	Observar ou cumprir as normas legais e regulares aplicáveis e, inclusive, a determinação formal, recomendação ou instrução complementar do contratante;	2	Por ocorrência
19	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades, dentro do prazo estabelecido em contrato;	2	Por funcionário e por dia
20	Pagar os salários ou acréscimos salariais decorrentes de lei, contrato ou dissídio, vales-transportes ou vales-refeições nas datas avençadas;	5	Por ocorrência e por dia
21	Substituir os equipamentos que apresentarem rendimento insatisfatório e baixa qualidade nos serviços executados;	3	Por equipamento e por dia
22	Reparar ou substituir os equipamentos que apresentarem defeitos em até 24 (vinte e quatro) horas;	3	Por item e por dia
23	Fornecer EPI's (Equipamentos de Proteção Individual), quando exigido em lei ou convenção, aos seus empregados e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los;	4	Por empregado e por ocorrência
24	Fornecer os uniformes previstos para cada categoria, periodicamente, nas quantidades previstas, ou identificar os funcionários por meio de Cartões de Identificação, com fotografia recente, ou provê-los com equipamentos e utensílios;	2	Por ocorrência e por dia
25	Apresentar a documentação trabalhista e previdenciária prevista no Contrato;	4	Por ocorrência
26	Cumprir os itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas;	2	Por item e por ocorrência
27	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela fiscalização;	3	Por item e por ocorrência

28	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da contratada;	1	Por ocorrência
29	Não apresentar garantia contratual.	4	Por dia
30	Atender ao público usuário de forma desrespeitosa ou descortês	2	Por ocorrência
31	Registrar as ocorrências no livro apropriado	2	Por dia
32	Atrasar na implantação de medidas corretivas exigidas pelo fiscal do contrato ou na execução de outras obrigações contratuais;	1	Por dia
33	Efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato;	6	Por dia e por ocorrência.
34	Designar preposto;	4	Por dia.
35	Tomar medidas necessárias ao atendimento de empregados acidentados ou com mal súbito, inclusive atendimento em caso de emergência;	4	Por empregado.
36	Prestar informações e esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE;	2	Por dia.
37	Executar no prazo programado ou de forma satisfatória as tarefas constantes dos itens referentes à discriminação dos serviços;	1	Por tarefa.
38	Comunicar, por escrito, à ANP/DPF/MJ, imediatamente após o fato, qualquer anormalidade ocorrida nos serviços;	3	Por fato ocorrido.
39	Observar as determinações da ANP/DPF/MJ quanto à permanência e circulação de seus empregados nos prédios;	1	Por vez de ocorrência.
40	Anotar regularmente as funções profissionais nas carteiras de trabalho dos empregados que atuarão na prestação de serviços.	5	Por empregado.
Observações	<p>-As penalidades constantes destes Níveis de Serviço poderão ser aplicadas cumulativamente, desde que tenham ocorrido no prazo de avaliação de cada mês;</p> <p>-A não regularização dos problemas reclamados nos prazos estabelecidos implica na aplicação de nova penalidade e assim por diante até sua regularização;</p> <p>-Para as ocorrências que não constam da relação acima, será aplicado o grau correspondente às irregularidades de mesmo grau de comprometimento dos serviços previstos nesta tabela, salvo as penalidades passíveis de aplicação direta.</p>		