

**ANEXO VIII – Instrumento de Medição de Resultado**

Indicador	
<b>Nº 01 Qualidade dos Serviços Prestados</b>	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir um atendimento efetivo às demandas dos serviços demandados.
<b>Meta a cumprir</b>	Diária, semanal, quinzenal, mensal, bimestral, semestral e anual (conforme Termo de Referência e anexos ao Edital).
<b>Instrumento de medição</b>	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: -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.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Inspeções <i>in loco</i> e documentos exigidos no contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	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.
<b>Início de Vigência</b>	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	A1 – EQUIPAMENTOS UTILIZADOS
		PRODUTOS	A2 – PRODUTOS UTILIZADOS
		TÉCNICAS	A3 – TÉCNICAS DESENVOLVIDAS
B	QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS	B1 – UNIFORMIDADE DA EQUIPE	
		B2 – APRESENTAÇÃO (UNIFORMES)	
		B3 – EQUIP. PROTEÇÃO INDIVIDUAL-EPI	
C	FREQUÊNCIA	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
<b>MÓDULO D - AVALIAÇÃO DIRETA NOS LOCAIS DE TRABALHO</b>	
<b>D1 – jardins, lava jato e setor de materiais.</b>	
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
<b>D2 – BEBEDOURO</b>	
Trocadas frequentes e ausência de sujidade.	3
Trocadas frequentes e presença de sujidade.	2
Trocadas após solicitação e ausência de sujidade.	1
Trocadas após solicitação e presença de sujidade.	0
<b>D3 – AMBIENTES</b>	
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
<b>RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO</b>		<b>48,00</b>

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
------	-----------	------	------------

<b>01</b>	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequência letais;	<b>6</b>	Por ocorrência
<b>02</b>	Suspender ou interromper, total ou parcial, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;	<b>6</b>	Por dia e por unidade de atendimento
<b>03</b>	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados;	<b>4</b>	Por empregado e por dia
<b>04</b>	Retirar da Academia Nacional de Polícia/DPF/MJ quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável;	<b>4</b>	Por item e por ocorrência
<b>05</b>	Manter em estoque materiais ou equipamentos fora das especificações previstas no Termo de Referência e anexos ao Edital, sem a autorização formal do contratante;	<b>4</b>	Por item e por dia
<b>06</b>	Diluir produto concentrado na proporção diferenciada daquela indicada pelo fabricante;	<b>3</b>	Por item e por dia
<b>07</b>	Diluir os produtos que já vem pronto para consumo;	<b>3</b>	Por item e por dia
<b>08</b>	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá;	<b>2</b>	Por empregado e por ocorrência
<b>09</b>	Recusar-se a executar serviços determinados pela fiscalização previstos em contrato ou pertinentes às suas atividades;	<b>2</b>	Por serviço e por dia
<b>10</b>	Retirar funcionários ou prepostos do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do contratante;	<b>5</b>	Por empregado e por dia
<b>11</b>	Manter, em serviço, número de empregados inferior ao contratado;	<b>4</b>	Por empregado e por dia.
<b>12</b>	Descontar, indevidamente, do salário dos seus empregados o custo do uniforme, calçado e equipamento de proteção individual;	<b>4</b>	Por empregado
<b>13</b>	Interromper a realização dos serviços;	<b>5</b>	Por dia de paralisação
<b>PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:</b>			
<b>14</b>	Colocar à disposição do contratante os equipamentos, relacionados no Termo de Referência e anexos ao Edital em perfeitas condições de uso;	<b>4</b>	Por item e por dia
<b>15</b>	Manter equipamentos e acessórios necessários à execução dos serviços ou prestar manutenção aos equipamentos, ou zelar pelas instalações utilizadas da ANP/DPF/MJ;	<b>5</b>	Por item e por dia
<b>16</b>	Manter em estoque o material de consumo discriminado no Termo de Referência e anexos ao Edital para consumo diário;	<b>2</b>	Por item e por dia
<b>17</b>	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus funcionários;	<b>1</b>	Por funcionário e por dia
<b>18</b>	Observar ou cumprir as normas legais e regulares aplicáveis e, inclusive, a determinação formal, recomendação ou instrução complementar do contratante;	<b>2</b>	Por ocorrência
<b>19</b>	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades, dentro do prazo estabelecido em contrato;	<b>2</b>	Por funcionário e por dia
<b>20</b>	Pagar os salários ou acréscimos salariais decorrentes de lei, contrato ou dissídio, vales-transportes ou vales-refeições nas datas avençadas;	<b>5</b>	Por ocorrência e por dia
<b>21</b>	Substituir os equipamentos que apresentarem rendimento insatisfatório e baixa qualidade nos serviços executados;	<b>3</b>	Por equipamento e por dia
<b>22</b>	Reparar ou substituir os equipamentos que apresentarem defeitos em até <b>24</b> (vinte e quatro) horas;	<b>3</b>	Por item e por dia
<b>23</b>	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;	<b>4</b>	Por empregado e por ocorrência
<b>24</b>	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;	<b>2</b>	Por ocorrência e por dia
<b>25</b>	Apresentar a documentação trabalhista e previdenciária prevista no Contrato;	<b>4</b>	Por ocorrência
<b>26</b>	Cumprir os itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas;	<b>2</b>	Por item e por ocorrência
<b>27</b>	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela fiscalização;	<b>3</b>	Por item e por ocorrência

<b>28</b>	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da contratada;	<b>1</b>	Por ocorrência
<b>29</b>	Não apresentar garantia contratual.	<b>4</b>	Por dia
<b>30</b>	Atender ao público usuário de forma desrespeitosa ou descortês	<b>2</b>	Por ocorrência
<b>31</b>	Registrar as ocorrências no livro apropriado	<b>2</b>	Por dia
<b>32</b>	Atrasar na implantação de medidas corretivas exigidas pelo fiscal do contrato ou na execução de outras obrigações contratuais;	<b>1</b>	Por dia
<b>33</b>	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;	<b>6</b>	Por dia e por ocorrência.
<b>34</b>	Designar preposto;	<b>4</b>	Por dia.
<b>35</b>	Tomar medidas necessárias ao atendimento de empregados acidentados ou com mal súbito, inclusive atendimento em caso de emergência;	<b>4</b>	Por empregado.
<b>36</b>	Prestar informações e esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE;	<b>2</b>	Por dia.
<b>37</b>	Executar no prazo programado ou de forma satisfatória as tarefas constantes dos itens referentes à discriminação dos serviços;	<b>1</b>	Por tarefa.
<b>38</b>	Comunicar, por escrito, à ANP/DPF/MJ, imediatamente após o fato, qualquer anormalidade ocorrida nos serviços;	<b>3</b>	Por fato ocorrido.
<b>39</b>	Observar as determinações da ANP/DPF/MJ quanto à permanência e circulação de seus empregados nos prédios;	<b>1</b>	Por vez de ocorrência.
<b>40</b>	Anotar regularmente as funções profissionais nas carteiras de trabalho dos empregados que atuarão na prestação de serviços.	<b>5</b>	Por empregado.
<b>Observações</b>	<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>		