



EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO ALFSPO/ 02/2022
ANEXO C do TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. DO OBJETO

1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo 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 XX/2021 firmado em decorrência do Pregão **ALFSPO nº 02/2022** e de seus demais anexos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade:

- a) uso dos uniformes e EPI's;
- b) disponibilidade, qualidade e quantidade dos materiais e equipamentos de limpeza;
- c) prazo de reposição dos produtos de higiene e qualidade destes;
- d) qualidade dos serviços prestados como um todo;
- e) disponibilidade e aptidão de recursos humanos gerenciados pela Contratada;

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

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 prestado com a qualidade contratada.

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

Nº 01 - Uso de uniformes e EPI	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a fornecimento e uso de uniformes e EPI's.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	O uso de uniformes e EPI's será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme ou EPI por dia.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 = 5 Pontos 1 a 4 ocorrências = 4 Pontos 5 a 8 ocorrências = 3 Pontos 9 a 12 ocorrências = 2 Pontos 13 a 16 ocorrências = 1 ponto 17 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Número de ocorrências	



Total de pontos	
------------------------	--

Nº 02 – Disponibilidade, qualidade e quantidade dos materiais de limpeza e equipamentos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que não falte e que não ocorra entrega e utilização de materiais e equipamentos de limpeza de baixa qualidade ou em quantidade inferior à necessária, evitando prejuízo na execução dos serviços.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização, de preferência com relato fotográfico em caso de má qualidade do produto, ou reclamações escritas do público usuário.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico/setorial do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrências = 15 Pontos 1 a 4 ocorrências = 10 Pontos 5 a 8 ocorrências = 5 Pontos 9 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Número de ocorrências	
Total de pontos	

Nº 03 – Prazo de reposição e qualidade dos produtos de higiene	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que haja reposição imediata dos produtos de higiene sempre que necessário e quando demandado pela Contratante e que não ocorra entrega de produtos de higiene de baixa qualidade.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização, de preferência com relato fotográfico em caso de má qualidade do produto, ou reclamações escritas do público usuário.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico/setorial do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrências = 20 Pontos 1 a 2 ocorrências = 15 Pontos 3 a 4 ocorrências = 10 Pontos 5 a 6 ocorrências = 5 Pontos 7 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Número de ocorrências	
Total de pontos	



Nº 4 - Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a salubridade do ambiente e a satisfação dos usuários
Meta a Cumprir	Atendimento total das tarefas listadas no Termo de Referência em todas as áreas contratadas.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação a seguir e pesquisa de satisfação do usuário.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato e pelos usuários pelo preenchimento de pesquisa de satisfação.
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de Cálculo	Resultado dos Apontamentos da Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Qualidade máxima = 40 Pontos.
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Observações	Itens avaliados encontram-se no formulário abaixo.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO								
Orgão/Unidade:								
Nº Contrato: /2022								
Fiscal Técnico/Setorial:								
Contratada:			Mês referência:					
Legenda do Grau de Satisfação:								
4 = Excelente 3 = Satisfatório 2 = Regular 1 = Ruim 0 = Péssimo								
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO							
	4	3	2	1	0			
Comunicação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas à Administração/Fiscal de contrato de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços								
Limpeza do piso dos ambientes								
Limpeza dos móveis/estações de trabalho/tapetes/paredes/divisórias								
Limpeza das áreas comuns/halls/saguão/estacionamento/calçada/áreas verdes								
Limpeza dos banheiros								
Limpeza dos vidros (face interna/externa)								
Limpeza dos espaços de arquivos								
Descarte seletivo de resíduos								
Treinamento dos empregados alocados no contrato								
Facilidade de comunicação com a empresa/preposto								
Pontuação:								
Soma total da pontuação dos quesitos avaliados:								



Nº 5 - Disponibilidade de recursos humanos e aptidão dos ocupantes dos postos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a quantidade de recursos humanos estimada na contratação, bem como que os postos sejam cobertos por pessoal apto à prestação dos serviços de limpeza.
Meta a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade e pontualidade dos funcionários, além da verificação se, durante a execução das tarefas, tais funcionários as desempenham com zelo e responsabilidade.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico/setorial do contrato e/ou por pesquisa junto aos usuários do serviço.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência pode ser referente à ausência de um funcionário por hora de trabalho ou referente a uma tarefa executada por um funcionário com descuido, sem observância de critérios de segurança, higiene ou organização.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrências = 20 Pontos 1 a 5 ocorrências = 18 pontos 6 a 10 ocorrências = 16 Pontos 11 a 15 ocorrências = 14 Pontos 16 a 20 ocorrências = 12 Pontos 21 a 25 ocorrências = 10 Pontos 26 a 30 ocorrências = 5 Pontos 31 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Número de ocorrências	
Total de pontos	

(Datado e assinado digitalmente)

Fiscal Técnico

(nome do fiscal técnico)

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO (preenchido pelo gestor do contrato)

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas pelo gestor do contrato para o mês de referência, compilando as ocorrências de todas as unidades.

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 (X) Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos
"Indicador 3" + Média ponderada do "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	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
$X > 90$ pontos	100% do valor previsto	1,00
$80 < X \leq 90$ pontos	95% do valor previsto	0,95
$70 < X \leq 80$ pontos	90% do valor previsto	0,90
$60 < X \leq 70$ pontos	85% do valor previsto	0,85
$50 < X \leq 60$ pontos	80% do valor previsto	0,80
$X \leq 50$ pontos	75% do valor previsto e rescisão contratual	0,75
Valor mensal devido*	R\$	

*(valor mensal previsto) x (fator de ajuste de nível de serviços)

3.3. O IMR deve ser preenchido pelo Fiscal Técnico/Setorial referente a sua localidade, cabendo ao gestor do contrato fazer a totalização de ocorrências a fim de verificar o ajuste do nível de serviço e valor final a ser aprovado para emissão de cada fatura, ou seja, o fator de ajuste será aplicado ao valor de todas as notas fiscais/fatura.

(Datado e assinado digitalmente)

Gestor do contrato
(nome do gestor)

Preposto da Contratada

() De acordo

() Contesto pelas razões abaixo descritas (motivação exclusivamente conforme item 3.2 do Anexo VIII-A da IN 05/2017):

Responsável pela Contratada

Nome:

RG: