

Anexo IV - IMR – Instrumento de medição de resultados

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.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade: uso dos uniformes e EPI's, qualidade e quantidade dos produtos de limpeza e higiene, qualidade dos serviços prestados e disponibilidade de recursos humanos;

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's	
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas ao 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 a 5 ocorrências = 10 pontos; 6 a 10 ocorrências = 8 pontos; 11 a 15 ocorrências = 6 pontos; 16 a 20 ocorrências = 4 pontos; 21 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.

Nº 02 – Qualidade e quantidade dos produtos de limpeza e higiene	
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a fornecimento de produtos de higiene e limpeza em quantidade e qualidade
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	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Número de constatações mensais de quantidades insuficientes de produtos e/ou constatações de produtos de qualidade inferior
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no pagamento	0 a 5 ocorrências = 20 pontos; 6 a 10 ocorrências = 15 pontos; 11 a 15 ocorrências = 10 pontos; 16 a 20 ocorrências = 5 pontos; 21 ou mais ocorrências = 0 pontos.
Sanções	Conforme Termo de Referência.

Nº 03 - Qualidade dos serviços prestados	
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Atendimento total das tarefas listadas no Termo de Referência.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa de satisfação do usuário.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato e pelos usuários.
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de cálculo	Descrita na 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 = 30 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Observações	Itens avaliados encontram-se no formulário abaixo.

Nº 04 - Disponibilidade de recursos humanos	
Finalidade	Garantir a quantidade de recursos humanos estimada na contratação.
Meta a cumprir	Empregar diariamente a quantidade de funcionários estimada na contratação

Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico/setorial do contrato.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de cálculo	Cada ocorrência refere-se à ausência de um funcionário por hora de trabalho.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no pagamento	0 a 16 ocorrências = 20 pontos; 17 a 32 ocorrências = 15 pontos; 33 a 48 ocorrências = 10 pontos; 49 a 69 ocorrências = 05 pontos; 65 ou mais ocorrências = 0 pontos.
Sanções	Conforme Termo de Referência.

Nº 05 – Obrigações Trabalhistas	
Finalidade	Garantir o atendimento de todas as obrigações trabalhistas previstas na CLT e contrato.
Meta a cumprir	Cumprimento de todas as obrigações trabalhistas impostas em CCT, CLT, contrato e demais normas.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada ocorrência refere-se à ausência de uma obrigação, por empregado
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no pagamento	0 a 5 ocorrências = 20 pontos; 6 a 10 ocorrências = 15 pontos; 11 a 15 ocorrências = 10 pontos; 16 a 20 ocorrências = 05 pontos; 21 ou mais ocorrências = 0 pontos.
Sanções	Conforme Termo de Referência.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO					
Órgão/Unidade:					
Número do Contrato:					
Fiscal Técnico/Setorial:					
Contratada:				Mês de referência:	
Descrição				Avaliação	
Legenda do grau de satisfação: 4 = Excelente. 3 = Satisfatório; 2 = Regular; 1 = Ruim, 0 = Péssimo				4	3
				2	1
				0	

Comunicação no prazo máximo de 24 horas de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.					
Realização das atividades cuja frequência é diária.					
Realização das atividades cuja frequência é semanal					
Realização das atividades cuja frequência é semanal					
Realização das atividades cuja frequência é mensal.					
Realização das atividades cuja frequência é semestral.					
Limpeza quinzenal dos vidros (face interna/externa)					
Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração.					
Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com colegas, servidores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho.					
Abstenção de uso inadequado de qualquer meio eletrônico, não autorizado, durante o expediente.					
Qualidade dos serviços prestados segundo a pesquisa de satisfação do usuário.					
Pontuação: soma total dos quesitos avaliados					

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 (X) = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4"

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 < 90 pontos	95% do valor previsto	0,95
70 < X < 80 pontos	90% do valor previsto	0,90
60 < X < 70 pontos	85% do valor previsto	0,85
50 < X < 60 pontos	80% do valor previsto	0,80
X < 50 pontos	75% do valor previsto e rescisão contratual	0,75

Valor devido mensal =	$[(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$	
-----------------------	--	--