

ANEXO II – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 253/2021
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando 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 XXXXX firmado a partir do Edital 253/2021 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

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 com qualidade elevada.

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

<i>INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S E UNIFORMES</i>	
<i>ITEM</i>	<i>DESCRIÇÃO</i>
<i>Finalidade</i>	<i>Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Nenhuma ocorrência no mês</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Diária, com aferição mensal do resultado</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6Pontos 3 ocorrências = 4Pontos 4 ocorrências = 2Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 22.2</i>
<i>Observações</i>	

<i>INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</i>	
<i>ITEM</i>	<i>DESCRIÇÃO</i>
<i>Finalidade</i>	<i>Mensurar o atendimento das solicitações demandadas pela comissão de fiscalização em todos os itens de a execução do contrato</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Até dia útil posterior à solicitação</i>

<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Por evento/solicitação à contratante</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem atrasos = 10 Pontos 1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 6 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 22.2</i>
<i>Observações</i>	<i>O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.</i>

INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	<i>Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Nenhuma ocorrência no mês</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 22.2</i>
<i>Observações</i>	<i>Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.</i>

INDICADOR 4 - FORNECIMENTO TOTAL DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	<i>Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Nenhuma ocorrência no mês</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Constatação formal de ocorrências - Ver tabela A</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros</i>

<i>Periodicidade</i>	<i>Por evento/constatação</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 22.2</i>
<i>Observações</i>	

INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
<i>Finalidade</i>	<i>Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço</i>
<i>Meta a cumprir</i>	<i>Quanto maior melhor</i>
<i>Instrumento de medição</i>	<i>Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico</i>
<i>Forma de acompanhamento</i>	<i>Aplicação mensal de pesquisa de satisfação</i>
<i>Periodicidade</i>	<i>Mensal</i>
<i>Mecanismo de Cálculo</i>	<i>Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Jardinagem</i>
<i>Início de Vigência</i>	<i>A partir do início da prestação do serviço</i>
<i>Faixas de ajuste no pagamento</i>	<i>De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa</i>
<i>Sanções</i>	<i>Ver item 22.2</i>
<i>Observações</i>	<i>Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo</i>

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO		
<i>Órgão/Unidade:</i>		
<i>Nº Contrato:</i>		
<i>Gestor/Responsável:</i>		
<i>Contratada:</i>	<i>Mês de referência</i>	
<i>Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder</i>		
<i>Descrição</i>	<i>Serviços/Procedimentos/Especificações</i>	<i>Grau de Satisfação</i>
<i>Banheiros</i>	<i>Limpeza do Chão, vasos e pias Parede e Teto Recolher o Lixo Abastecimento de Consumíveis (Papel, sabonete e outros)</i>	
<i>Corredores</i>	<i>Limpeza dos Pisos Limpeza das Paredes Limpeza do Teto</i>	

<i>Salas de Aula</i>	<i>Recolher o Lixo Limpar o Piso (Enceirar quando for caso) Limpeza dos móveis (Lustre e Remoção de Pó) Limpeza do Teto, Luminárias Limpeza das Paredes e Janelas</i>	
<i>Laboratórios (no que couber)</i>	<i>Recolher o Lixo Limpar o Piso (Enceirar quando for caso) Limpeza dos móveis Limpeza do Teto, Luminárias Limpeza das Paredes e Janelas</i>	
<i>Sala dos Professores</i>	<i>Recolher o Lixo Limpar o Piso (Enceirar quando for caso) Limpeza dos móveis (Lustre e Remoção de Pó) Limpeza do Teto, Luminárias Limpeza das Paredes e Janelas</i>	
<i>Salas Administrativas e Sala de Reuniões</i>	<i>Recolher o Lixo Limpar o Piso (Enceirar quando for caso) Limpeza dos móveis (Lustre e Remoção de Pó) Limpeza do Teto, Luminárias Limpeza das Paredes e Janelas</i>	
<i>Pátios</i>	<i>Limpeza do Piso Limpeza das Calçadas Arruamentos (Coleta de Lixo Aparente) Estacionamentos</i>	
<i>Funcionários e Execução do serviço</i>	<i>Uniformes/Crachá/ EPI's (Luvas, etc) Equipamentos utilizados Qualidade dos Materiais disponibilizados pela empresa</i>	
<i>Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.</i>		

<i>A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação</i>	<i>O</i>	<i>B</i>	<i>R</i>	<i>I</i>
<i>B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)</i>			8	
<i>C – Índice de Avaliação, por quesito (*)</i>	<i>O</i>	<i>B</i>	<i>R</i>	<i>I</i>
<i>(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].</i>				
<i>D – Pontuação Total (**)</i>				
<i>(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. [(O+B)x25]</i>				

TABELA A – Indicador 4 FORNECIMENTO DE MATERIAIS					
MATERIAL	Unidade	Quantidade DA NF (preencher com a quantidade da NF apresentada)	Valor Homologado	Quantidade Mensal	Valor Mensal
Água sanitária incolor, com teor de cloro ativo com variação de 2 a 2,5% (p/p) e com PH de diluição de 1% de 11,5, acondicionada em embalagem plástica com 5 litros, om selo de registro no Ministério da Saúde. Referência Q-Boa ou similar.	Garrafa 5 litro				
Álcool elítico, límpido, 46° INPM, para limpeza doméstica, embalagem de 1 Litro.	Litro				
Desodorizador de ar, biodegradável, embalagem com 1 litro.	Litro				
Sabonete líquido para as mãos, de odor agradável, com ph neutro, em embalagem de 5 litros.	Galão 5 litros				
Papel toalha branco, 100% celulose virgem, com duas dobras, de alta absorção e de alta qualidade, fardo com 1250 folhas.	Fardo				
Papel higiênico de primeira qualidade, na cor branca, celulose vigem, folha dupla picotada, rolo com 300mX 10cm, fardo com 8 rolos.	Pacote 8 unidade				
Flanela branca ou amarela, de boa qualidade, mediando 30X 30 cm.	Unidade				
Limpador de vidros, frasco com 500 ml.	Unidade				
Pano de chão de saco alvejado, medindo 40 x70cm, para limpeza de piso-cor branca.	Unidade				
Polidor de móveis, embalagem de 200ml. (LUSTRADOR MÓVEIS)	Frasco 200 ml				
Desinfetante de uso geral, biodegradável, embalagem de 5 litros.	Galão 5 litros				
Espanja de Aço, pacote com 8 unidades. (esponja limpeza, material lã aço)	Pacote				
Espanja de fibra, com dupla face.	Unidade				
Sabão em barra, biodegradável, embalagem com 1kg.	Unidade				
Sabão em pó, biodegradável, embalagem com 1kg.	Kg				
Saco de lixo, capacidade para 100 litros, pacote com 100 unidades.	Pacote com 100 uni				
Saco para lixo, capacidade para 30 litros, pacote com 100 unidades.	Pacote com 100 uni				
Saco para lixo, capacidade para 200 litros, pacote com 100 unidades.	Pacote com 100 uni				
Pá coletora de lixo com cabo longo em alumínio	Unidade				
Vassoura de piaçava, 20 cm de largura, com cabo de madeira, revestimento plástico.	Unidade				
Vassoura de pelo 40cm, com cabo	Unidade				
Vassourinha para limpeza de vaso sanitário, cabeça redonda em plástico com suporte.	Unidade				
Espanador para tirar poeira, tamanho médio, com cabo extensor de 3 metros.	Unidade				

Rodo com 2 borrachas- 60 cm de largura, com cabo.	Unidade				
Desentupidor manual de pia, com cabo plástico	Unidade				
Cesto plástico com tampa para lixo, capacidade 100 litros.	Unidade				
Balde plástico para água, capacidade 20 litros.	Unidade				
Escova de mão, para lavar/esfregar pano.	Unidade				

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:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"} + \text{Pontos "Indicador 5"}$$

3.1.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

<i>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</i>	<i>Pagamento devido</i>	<i>Fator de Ajuste de nível de serviço</i>
<i>De 80 a 100 pontos</i>	<i>100% do valor previsto</i>	<i>1,00</i>
<i>De 70 a 79 pontos</i>	<i>97% do valor previsto</i>	<i>0,97</i>
<i>De 60 a 69 pontos</i>	<i>95% do valor previsto</i>	<i>0,95</i>
<i>De 50 a 59 pontos</i>	<i>93% do valor previsto</i>	<i>0,93</i>
<i>De 40 a 49 pontos</i>	<i>90% do valor previsto</i>	<i>0,90</i>
<i>Abaixo de 40 pontos</i>	<i>90% do valor previsto mais multa</i>	<i>0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual</i>

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

3.2 A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

<i>Indicador</i>	<i>Critério (Faixas de Pontuação)</i>	<i>Pontos</i>	<i>Avaliação</i>
<i>1 – Uso dos EPI's e uniformes</i>	<i>Sem ocorrências</i>	<i>10</i>	
	<i>1 ocorrência</i>	<i>8</i>	
	<i>2 ocorrências</i>	<i>6</i>	

	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Fornecimento Total de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
6 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
Pontuação Total do Serviço			