

## 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 Edital, do contrato 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 seis indicadores de qualidade:

- Uso dos EPI's e uniformes;
- Tempo de resposta às solicitações da contratante;
- Falta de materiais previstos em contrato;
- Reposição de pessoal ausente;
- Falta de equipamento de limpeza; e
- Falta de limpeza nos sanitários.

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.

2.2.3. Para os indicadores 1,3,4,5 e 6 existe a necessidade da presença do preposto da contratada durante a visitação.

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

INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Presencial, através do Fiscal técnico
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. (Por ocorrência)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
1. Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 9 Pontos 2 ocorrências = 8 Pontos 3 ocorrências = 7 Pontos 4 ocorrências = 6 Ponto 5 ocorrências = 5 Pontos 6 ocorrências = 4 Pontos 7 ocorrências = 3 Pontos 8 ocorrências = 2 Pontos 9 ocorrências = 1 Pontos 10 ocorrências ou mais = 0 Pontos

Sanções	Ver item 3.2
Observações	
<b>INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo retorno das demandas através do Gestor do Contrato
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 Pontos 1 resposta com atraso = 9 Pontos 2 respostas com atraso = 8 Pontos 3 respostas com atraso = 7 Pontos 4 respostas com atraso = 6 Pontos 5 respostas com atraso = 5 Pontos 6 respostas com atraso = 4 Pontos 7 respostas com atraso = 3 Pontos 8 respostas com atraso = 2 Pontos 9 respostas com atraso = 1 Pontos 10 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	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.
<b>INDICADOR 3 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato conforme relação anexa a planilha de custos e formação de preços.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Presencial, através do Fiscal técnico
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso ou não reposição no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 18 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 14 pontos 4 ocorrências = 12 Pontos

	5 ocorrências = 10 Pontos 6 ocorrências = 8 Pontos 7 ocorrências = 6 Pontos 8 ocorrências = 4 Pontos 9 ocorrências = 2 Pontos 10 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	
<b>INDICADOR 4 – REPOSIÇÃO DE PESSOAL AUSENTE</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir a reposição das ausências
Meta a cumprir	Cobrir todas as ausências
Instrumento de medição	Controle de frequência dos serventes de limpeza
Forma de acompanhamento	Conferência dos fiscais técnicos e setoriais
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Ocorrer ausência sem reposição
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 9 pontos 2 ocorrências = 8 pontos 3 ocorrências = 7 pontos 4 ocorrências = 6 pontos 5 ocorrências = 5 pontos 6 ocorrências = 4 pontos 7 ocorrências = 3 pontos 8 ocorrências = 2 pontos 9 ocorrências = 1 pontos 10 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
<b>INDICADOR 5 – FALTA DE EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Disponibilizar todos os equipamentos previsto no contrato
Instrumento de medição	Constatação formal da falta do equipamento
Forma de acompanhamento	Presencial, através do Fiscal técnico
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 18 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 14 pontos

	4 ocorrências = 12 pontos 5 ocorrências = 10 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências = 6 pontos 8 ocorrências = 4 pontos 9 ocorrências = 2 pontos 10 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
<b>INDICADOR 6 - FALTA DE LIMPEZA NOS SANITÁRIOS</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Manter os sanitários da UFPE sempre limpos
Instrumento de medição	Constatação formal da falta de execução do serviço
Forma de acompanhamento	Presencial através do Pelo Fiscal técnico
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 30 Pontos 1 ocorrências = 27 Pontos 2 ocorrências = 24 Pontos 3 ocorrências = 21 Pontos 4 ocorrências = 18 Pontos 5 ocorrências = 15 Pontos 6 ocorrências = 12 Pontos 7 ocorrências = 9 Pontos 8 ocorrências = 6 Pontos 9 ocorrências = 3 Pontos 10 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

### 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:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"} + \text{Pontos "Indicador 5"} + \text{Pontos "Indicador 6"}.$$

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 da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	99% do valor previsto	0,99
De 70 a 79 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

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

3.3 As avaliação abaixo de 50 pontos por três vezes poderão ensejar a rescisão do contrato.

#### 4. ITENS PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS PELA FISCALIZAÇÃO

No dia de aplicação do IMR, o gestor do contrato faz a escolha de um prédio, que pode ser por sorteio e na presença do fiscal e do preposto da empresa, para que seja avaliado pela fiscalização conforme itens abaixo:

##### 4.1. INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S E UNIFORMES

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	CONFORME	NÃO CONFORME
Calça, camisa e boné ou touca		
Bota de segurança impermeável		
Luva de Látex ou Nitrílica		
Marcara Semi facial ( poeira)		

##### 4.2 INDICADOR 2 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	CONFORME	NÃO CONFORME
Cera		
Papel Toalha		
Sabonete Líquido		
Papel Higiênico		
Saco de Lixo 100l		

##### 4.3. INDICADOR 3 – REPOSIÇÃO DE PESSOAL AUSENTE

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	CONFORME	NÃO CONFORME
Serventes Ausentes sem reposição? Quantos ( )		

##### 4.4. INDICADOR 4 – FALTA DE EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	CONFORME	NÃO CONFORME
Carro funcional para limpeza, completo		
Enceradeira tipo industrial, 510mm e acessórios		
Máquina de lavar a jato de alta pressão		
Aspirador de Pó Profissional		

Diluidor		
Lavadora à bateria de operação a pé		
Lavadora automática a cabo Operador a pé		

#### 4.5. INDICADOR 6 - FALTA DE LIMPEZA NOS SANITÁRIOS

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	CONFORME	NÃO CONFORME
Abastecimento com papel toalha, papel higiênico e sabonete líquido, os sanitários na quantidade necessária à demanda de usuários/dia, bem como deixar os espelhos, pias e balcões sempre enxutos;		
Realização da remoção de manchas de louças sanitárias com detergente desincrustrante;		
Realização da limpeza geral dos sanitários, incluindo pisos, paredes, bacias, mictórios, assentos, balcões e pias, com desinfetante, Quatro <b>vezes ao dia</b> ou sempre que se fizer necessário, deixando-o sempre em condições de uso;		
Recolhimento dos resíduos sólidos dos baldes ao menos quatro vezes ao dia ou sempre que se fizer necessário;		
Fazer a limpeza das fechaduras das portas, grades, basculantes, caixilhos das janelas de ferros e outros metais;		
Limpar os forros eliminando os insetos, teias de aranha, traças etc;		
Lavar piso e revestimento com lava jato de alta potência, de modo a garantir a limpeza inclusive dos rejuntas.		

## 5. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	9	
	2 ocorrências	8	
	3 ocorrências	7	
	4 ocorrências	6	
	5 ocorrências	5	
	6 ocorrências	4	
	7 ocorrências	3	
	8 ocorrências	2	
	9 ocorrências	1	
	10 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	9	
	2 respostas com atraso	8	
	3 respostas com atraso	7	
	4 respostas com atraso	6	
	5 respostas com atraso	5	
	6 respostas com atraso	4	
	7 respostas com atraso	3	
	8 respostas com atraso	2	
	9 respostas com atraso	1	
	10 ou mais respostas com atraso	0	
3 - Falta de materiais previsto em contrato	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	18	
	2 ocorrências	16	
	3 ocorrências	14	
	4 ocorrências	12	
	5 ocorrências	10	
	6 ocorrências	8	
	7 ocorrências	6	
	8 ocorrências	4	
	9 ocorrências	2	
	10 ocorrências ou mais	0	
4 – Reposição de pessoal ausente	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	9	
	2 ocorrências	8	
	3 ocorrências	7	



	4 ocorrências	6	
	5 ocorrências	5	
	6 ocorrências	4	
	7 ocorrências	3	
	8 ocorrências	2	
	9 ocorrências	1	
	10 ocorrências ou mais	0	
5 – Falta de Equipamento de limpeza	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	18	
	2 ocorrências	16	
	3 ocorrências	14	
	4 ocorrências	12	
	5 ocorrências	10	
	6 ocorrências	8	
	7 ocorrências	6	
	8 ocorrências	4	
	9 ocorrências	2	
	10 ocorrências ou mais	0	
6 – Falta de limpeza nos sanitários	Sem ocorrências	30	
	1 ocorrência	27	
	2 ocorrências	24	
	3 ocorrências	21	
	4 ocorrências	18	
	5 ocorrências	15	
	6 ocorrências	12	
	7 ocorrências	9	
	8 ocorrências	6	
	9 ocorrências	3	
	10 ocorrências ou mais	0	
Pontuação Total do Serviço			