ANEXO VI

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.*

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	
INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
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.*
INDICADOR 3 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	
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	
INDICADOR 4 – REPOSIÇÃO DE PESSOAL AUSENTE	
ITEM	*DESCRIÇÃO*
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*
INDICADOR 5 – FALTA DE EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA	
ITEM	*DESCRIÇÃO*
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*

	3 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*

INDICADOR 6 - FALTA DE LIMPEZA	
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:

Pontuação total do serviço =	*Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5". + 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*

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (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		

4.2. INDICADOR 3 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	**CONFORME**	**NÃO CONFORME**
Cal Hidratada		
Tinta par Demarcação		
Saco de Lixo 100l		

4.3. INDICADOR 4 – REPOSIÇÃO DE PESSOAL AUSENTE

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

4.4. INDICADOR 5 – FALTA DE EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	**CONFORME**	**NÃO CONFORME**
Roçadeiras laterais		
Cortadores de grama		
Moto serra		

4.5. INDICADOR 6 - FALTA DE LIMPEZA

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	**CONFORME**	**NÃO CONFORME**
Limpeza das Ruas, Avenidas e Estacionamentos;		
Limpeza do Riacho do Cavouco;		
Capinação das áreas de solo natural;		
Recolhimento e separação dos recicláveis e não recicláveis dos resíduos sólidos dos coletores de resíduos das Ruas, Avenidas e Estacionamentos;		
Pintura do meio fio, das faixas de pedestres e das demarcações horizontais do Campus Recife;		

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	*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			