

ANEXO I – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) PARA SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

1. O Instrumento de Medição de Resultados (nomenclatura da IN 05/2017 do MPDG para o Acordo de Nível de Serviço) é baseado em um Fator de Qualidade (%), que consiste em indicador percentual obtido como resultado de avaliações periódicas executadas por servidor ou, preferencialmente, por grupo de servidores constituindo Comissão Específica de Avaliação (CEA) designada para tal.

2. Dessa forma, busca-se incluir critério de performance para os serviços de limpeza, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública.

3. O procedimento visa unificação dos critérios de avaliação e remuneração de fornecedores de serviços de limpeza.

4. A meta a ser atingida pelas empresas é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade = 100% para que receba integralmente a remuneração pelos serviços de Limpeza prestados. Caso haja outros serviços no mesmo contrato, eles não podem ser afetados.

$$VF = VM \times FQ;$$

VF: Valor de Fatura (parte referente apenas ao serviço de Limpeza); VM: Valor da Medição (referente apenas à proporção do custo da Limpeza no valor total dos contratos que envolvam mais de um serviço);

FQ: Fator de Qualidade (%).

5. O fator de qualidade será obtido por meio da nota obtida na avaliação periódica efetuada pelo servidor responsável ou pela comissão.

6. Comissão Específica de Avaliação – CEA:

6.1. A avaliação periódica será executada pelo servidor responsável ou preferencialmente por Comissão Específica de Avaliação - CEA constituída por militares formalmente designados. A avaliação deverá ter periodicidade mensal e será baseada em vistorias para aferição da qualidade dos serviços prestados.

6.2. Cada falha identificada na avaliação será enquadrada em uma das 3 categorias abaixo assumindo a pontuação correspondente:

	Falha de Natureza Crítica	Falha de Natureza Grave	Outras Desconformidades
Qtde de pontos	7	3	1

6.3. Seguem os tipos de falhas de acordo com as respectivas categorias:

Falha de Natureza Crítica	Unidade de Medida
Falta de material de reposição nos banheiros.	Por banheiro
Mau cheiro nos banheiros.	
Dejetos visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, nos pisos, mictórios, pias, bancadas, espelhos, vasos sanitários, assentos e tampos dos vasos sanitários, dos banheiros.	
Bancadas molhadas ou empoçadas em mais de 1/3 de sua área	
Qualidade do material de reposição dos banheiros em desacordo com as especificações do Termo de Referência.	
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sobre as mesas, balcões, estações de trabalho, estantes e livros da biblioteca e demais móveis e utensílios.	Por sala ou ambiente
Existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.	
Existência de manchas, poeiras, terra, “pegadas”, umidade ou quaisquer sujidades nos pisos de carpete, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,00 metros.	
Pisos, paredes e tetos contendo manchas grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, removíveis mediante limpeza simples.	
Poças ou umidades nos pisos, paredes e tetos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, exceto as observadas durante a realização dos serviços de limpeza e as causadas por falhas na estrutura do prédio (vazamentos, infiltrações, entupimentos, dentre outras).	
Existência de farelos, areia, terra, folhas, manchas, “encardidos” ou quaisquer sujidades grosseiras nos acessos principais, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,00 metros.	Entradas
Existência de farelos, areia, terra, folhas, manchas, “encardidos” ou quaisquer sujidades grosseiras no acesso principal ao Tribunal, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,00 metros.	Por ocorrência
Falha de Natureza Grave	Unidade de Medida
Bancadas molhadas ou empoçadas em até 1/3 de sua área.	Por banheiro
Farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades não grosseiras nos pisos, apenas visíveis a uma distância inferior a 1,50 metros e superior a 20 cm.	Por sala ou ambiente

Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície) nas faces internas das esquadrias externas, nas paredes e nas divisórias.	
Outras Desconformidades	Unidade de Medida
Sujeiras Grosseiras (inclusive teias de aranha) nos forros, tetos, calhas de eletricidade, luminárias, tubulações de teto, etc. nas garagens, oficinas, depósitos e demais áreas cobertas	Por sala ou ambiente
Presença lixo e folhas decadentes visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 m nas áreas externas, incluindo as áreas ajardinadas.	Por ambiente

6.4. Além das vistorias regulares periódicas, caso sejam detectadas as quantidades abaixo de reclamações das respectivas gravidades, poderá ser solicitada avaliação extraordinária da CEA ou militar responsável.

	Falha de Natureza Crítica	Falha de Natureza Grave	Outras Desconformidades
Qtde de Reclamações	2	5	10

6.5. Todas as falhas serão registradas segundo sua categoria e respectiva pontuação. A depender do resultado da soma da pontuação acumulada pela empresa durante o mês em uma ou mais vistorias, esta receberá um conceito de Fator de Qualidade-FQ (bom, regular ou ruim) conforme tabela abaixo.

AVALIAÇÃO DA COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO			
Soma total de pontos no mês	0 a 20 pontos	21 a 150 pontos	Mais de 150 pontos
Conceito	Bom	Regular	Ruim
FQ	100%	97,5%	95%

6.6. Ao final de cada período avaliativo a empresa receberá da administração um relatório com as falhas registradas e com o conceito final do FQ obtido com base na soma total da pontuação obtida.

7. Critérios de Avaliação

7.1. Para evitar preparação específica para a inspeção, a data de ocorrência não deve ser divulgada fora da Comissão.

7.2. Os critérios definidos pela Comissão ou servidor responsável não poderão ser alterados sem anuência da CONTRATADA e deverão somente ser considerados na avaliação após decorrido pelo menos um mês desse acordo.

7.3. Caso não haja possibilidade de avaliação em algum mês, o fator de qualidade considerado será 100%.

7.4. Todos os achados deverão ser fotografados e registrados com localização e horário da verificação.

7.5. Caso haja mais de uma vistoria no mês, a pontuação será somada à anterior ou anteriores de maneira cumulativa. O resultado total do mês em avaliação será usado para obtenção do FQ conforme a tabela apresentada no item 8.6 acima

7.6. O relatório deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo as provas produzidas.

7.7. Após concluído, o relatório deverá ser tempestivamente juntado a um processo autuado para tratar das avaliações de limpeza, assinado pelo militar responsável ou Comissão de Avaliação e comunicado à empresa com prazo aberto para manifestação.

7.8. Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços