

## **ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA – 031/2024**

### **PROCESSO: 25209.004445/2023-58**

#### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

INSTRUMENTO QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO EVANDRO CHAGAS E A EMPRESA XXXXX, PARA EXECUÇÃO E AFERIÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTINUADO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E HIGIENIZAÇÃO, por força do contrato XXX, de acordo com as cláusulas e condições seguintes:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO:**

1.1 – Este INSTRUMENTO estabelece os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço da CONTRADA para o INSTITUTO EVANDRO CHAGAS, bem como, as respectivas adequações de pagamento para os casos de descumprimento.

1.2 – O desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços será medido através do INDICADOR DE NÍVEIS DE SERVIÇO – INS.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DA METODOLOGIA DE AFERIÇÃO DO INS:**

##### **2.1 Do indicador**

O INDICADOR DE NÍVEIS DE SERVIÇO – INS é determinado pela relação entre a pontuação obtida pela CONTRATADA e a pontuação total das rotinas vistoriadas (cálculo no item 2.7).

##### **2.2 Da execução**

A completa execução das rotinas de serviços objeto do contrato compreende o atendimento dos seguintes critérios:

- a) Periodicidade: períodos e prazos para o atendimento das rotinas e Ordens de Serviço, apontando a frequência que o serviço deve ser realizado ao longo do período, bem como o prazo de atendimento das demandas corretivas ou não programadas, quando for o caso;
- b) Material: define as especificações dos materiais/equipamentos/ferramentas que devem ser aplicados ao serviço e a sua devida quantidade, de acordo manuais de Procedimento Operacional Padrão ou conforme orientações técnicas específicas de cada ambiente/área;
- c) Recursos humanos: estabelece a quantidade de funcionários e o perfil profissional mínimo para o atendimento/realização do serviço e suas atribuições básicas, tais como formação profissional ou nível mínimo de escolaridade.

d) Qualidade: estabelece os resultados esperados para o serviço informando que o serviço foi realizado a contento e dentro do padrão de qualidade esperado.

### 2.3 Da classificação das metas de serviço:

2.3.1 As metas das rotinas de serviços são classificadas de acordo com o seu grau de criticidade em relação ao cumprimento do objeto contratado, em:

**A) CRITICIDADE ALTA** – são as metas que se não atendidas comprometem com grande impacto a completude e/ou a qualidade percebida do objeto contratado. Devem ser contabilizadas com 4 (quatro) pontos.

**B) CRITICIDADE MODERADA** – são as metas que se não atendidas comprometem com médio impacto a completude e/ou a qualidade percebida do objeto contratado. Devem ser contabilizadas com 2 (dois) pontos.

**C) CRITICIDADE BAIXA** – são as metas que se não atendidas comprometem com baixo impacto a completude e/ou a qualidade percebida do objeto contratado. Devem ser contabilizadas com 1 (um) ponto.

2.3.2 – Quadro resumo:

GRAU DE CRITICIDADE	PONTUAÇÃO OBTIDA
ALTA	4
MODERADA	2
BAIXA	1

### 2.4 Tabela de rotinas de LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E HIGIENIZAÇÃO

2.4.1 – O nível de atendimento dos resultados esperados de qualidade, da periodicidade/prazo de atendimento, dos materiais e dos recursos humanos empregados na execução das rotinas dos serviços contratados serão inspecionados com base na tabela a seguir:

ROTINA 01 - MANTER OS BANHEIROS LIMPOS				
Critério	Item	Meta de Nível de Serviço	Criticidade	Pontuação
Periodicidade	a	Pelo menos 2 vezes por dia e/ou por demanda	Alta	4
Qualidade	b	Lixeiras limpas e com resíduos no máximo até o limite da sua capacidade	Alta	4
	c	Chão lavado, desinfetado e seco	Alta	4
	d	Acessórios permanentemente abastecidos (porta sabonete, papel toalha, papel higiênico, etc)	Alta	4
	e	Bacias sanitárias limpas, secas e desinfetadas	Moderada	2
Material	f	Utilização dos materiais com a qualidade e marcas aprovadas	Baixa	2
Recursos Humanos	g	Serventes conforme requisito contratual	Baixa	1
Total				21

<b>ROTINA 02 - MANTER O MOBILIÁRIO LIMPO</b>				
<b>Critério</b>	<b>Item</b>	<b>Meta de Nível de Serviço</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Pontuação</b>
Periodicidade	a	Pelo menos 1 vez ao dia e/ou por demanda	Alta	4
Qualidade	b	Mobiliário e equipamentos (mesas, cadeiras, telefones, computadores, bancadas, vidrarias, baias, criadouros) sem sujeira, sem poeira e sem manchas	Moderada	2
Material	c	Utilização dos materiais com a qualidade e marcas aprovadas	Baixa	1
Recursos Humanos	d	Serventes conforme requisito contratual	Baixa	1
Total				8
<b>ROTINA 03 - MANTER LIMPOS E CONSERVADOS OS PISOS, PAREDES E VIDROS DE ÁREAS INTERNAS</b>				
<b>Critério</b>	<b>Item</b>	<b>Meta de Nível de Serviço</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Pontuação</b>
Periodicidade	a	Pelo menos 1 vez ao dia e/ou por demanda	Alta	4
Qualidade	b	Pisos encerados/ou aspirados e/ou lavados	Moderada	2
Material	c	Utilização dos materiais com a qualidade e marcas aprovadas	Baixa	1
Recursos Humanos	d	Serventes conforme requisito contratual	Baixa	1
Total				8
<b>ROTINA 04 - MANTER ÁREA EXTERNA E JARDINS LIMPOS E CONSERVADOS</b>				
<b>Critério</b>	<b>Item</b>	<b>Meta de Nível de Serviço</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Pontuação</b>
Periodicidade	a	Pelo menos 1 vez ao dia e/ou por demanda	Alta	4
Qualidade	b	Lixeiras e containers tampados e lavados	Moderada	2
	c	Lixo orgânico e seco separados	Moderada	2
	d	Áreas arborizadas capinadas, roçadas e varridas	Moderada	2
	e	Jardins com plantas cuidadas	Moderada	2
	f	Paredes e fachadas sem limo	Moderada	2
	g	Guaritas/Portarias limpas e sem lixo	Moderada	2
Material	h	Utilização dos materiais com a qualidade e marcas aprovadas	Baixa	1
Recursos Humanos	i	Serventes conforme requisito contratual	Baixa	1
Total				18
<b>ROTINA 05 - MANTER LIMPOS OS AMBIENTES LABORATORIAIS</b>				
Periodicidade	a	Pelo menos 2 vez ao dia e/ou por demanda	Alta	4
Qualidade	b	Lixeiras e containers tampados e lavados	Moderada	2
	c	Ambientes e mobiliários higienizados conforme orientação técnica e uso do POP	Alta	4
Material	d	Utilização dos materiais com a qualidade e marcas aprovadas	Alta	4
Recursos Humanos	e	Serventes conforme requisito contratual	Baixa	1
Total				15
<b>ROTINA 06 – ATENDER SERVIÇOS POR REQUISIÇÃO/DEMANDA</b>				
<b>Critério</b>	<b>Item</b>	<b>Meta de Nível de Serviço</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Pontuação</b>
Qualidade	a	Atendimento antes ou no prazo determinado	Alta	4
	b	Atendimento conforme requisitado;	Alta	4
Material	c	Utilização dos materiais com a qualidade e marcas aprovadas	Moderada	4
Recursos Humanos	d	Serventes conforme requisito contratual	Baixa	1
Total				13

2.4.2 A tabela de rotina poderá ser modificada, por acordo entre o INSTITUTO EVANDRO CHAGAS e a CONTRATADA, para se adequar às reais necessidades do serviço.

## 2.5 Dos procedimentos de aferição:

2.5.1 – O Fiscal do contrato fará inspeções amostrais nos serviços prestados ao longo da competência, de acordo com as rotinas de execução determinadas neste acordo, com o objetivo de aferir o Indicador de Níveis de Serviço – INS.

2.5.1.1 – Fica a critério do Fiscal do contrato estabelecer o tamanho da amostra (por setor, ambiente, prédio, etc) verificando quais rotinas são aplicáveis a inspeção.

2.5.1.2 – O Fiscal do contrato fará, no mínimo, de 04 inspeções in loco, em regime de amostragem, ao longo do mês de competência.

2.5.1.3 – A aferição será feita por meio de checklist em formulário de acompanhamento que contenha todas ou parte das rotinas da tabela do item 2.4, na companhia do preposto da CONTRATADA, e/ou por monitoramento via sistema informatizado ou controles específicos, a depender da natureza do serviço.

2.5.1.4 – Durante a inspeção o fiscal deve atribuir “S” quando a meta for efetivamente realizada e “N” nos casos em que forem verificadas imperfeições.

2.5.1.5 – Quando a rotina não for aplicável à amostra inspecionada, deve-se marcar “NÃO” no campo “É aplicável?” do formulário de inspeção.

2.5.2 – A inspeção também poderá ser realizada pelo fiscal do contrato a qualquer momento, mediante verificação de imperfeição, desde que na presença do preposto da CONTRATADA.

## **2.6 Da imperfeição e Registro de Ocorrência:**

2.6.1 – Será considerada imperfeição o ato ou a omissão, falha ou irregularidade na execução e/ou atendimento de qualquer meta de nível de serviço.

2.6.2 – As imperfeições observadas serão apontadas no documento “Formulário de Inspeção”, a ser emitido após cada evento de acompanhamento, que deverá ser assinado pelo fiscal e gestor do contrato e pelo preposto da CONTRATADA.

2.6.3 – A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço em desconformidade com as metas estipuladas, até o 5º dia útil da assinatura do Formulário de Inspeção, que poderá ser aceita pelo INSTITUTO EVANDRO CHAGAS, desde que comprovada a excepcionalidade da imperfeição, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA.

2.6.3.1 – A justificativa apresentada pela CONTRATADA para a ocorrência da imperfeição, bem como as ações que tomará para retornar a qualidade esperada, deverão ser apontadas em correspondência datada e numerada, que faça referência ao Formulário de Inspeção do INSTITUTO EVANDRO CHAGAS.

2.6.3.2 – O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em serviços de CRITICIDADE BAIXA, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

2.6.4 – Até o segundo dia útil anterior à data de emissão da nota fiscal, o Fiscal do contrato comunicará formalmente à CONTRATADA o Indicador de Níveis de Serviço da competência – INSCOMPET, caso constate imperfeições cujas justificativas de desconformidade não sejam aceitas, com os devidos INS apurados ao longo do período apurado, suas respectivas rotinas, critérios e metas desatendidas, bem como o valor que deverá constar na nota fiscal a ser emitida.

2.6.4.1 – É desnecessário o envio do ofício de Registro de Ocorrência para os casos em que não forem verificadas imperfeições na prestação do serviço, sendo o INSCOMPET igual a 100% ficando previamente autorizado à CONTRATADA o faturamento do valor integral estimado para o período.

## **2.7 Da memória de cálculo**

2.7.1 – INS – Calculado a cada inspeção realizada.

$$\text{INS} = (\text{PC} / \text{PT}) \times 100$$

Onde:

PC – Pontuação da Contratada

PT – Pontuação Total

### **2.7.2 – PT – Pontuação Total**

Corresponde ao somatório da pontuação atribuída a todas as metas das rotinas de serviço objeto da inspeção.

### **2.7.3 – PC – Pontuação da CONTRATADA**

Corresponde ao somatório da pontuação atribuída a cada meta efetivamente realizada das rotinas de serviço objeto da inspeção.

### **2.7.4 – INS do mês de competência**

2.7.4.1 – Para fins de adequação de pagamento será considerado o INS do mês de competência (INSCOMPET), obtido através da divisão do somatório da pontuação obtida pela CONTRATADA (PC) pelo somatório da pontuação total das rotinas inspecionadas (PT), ao longo do período do dia 20 do mês anterior até o dia 20 do mês vigente.

$$\text{INSCOMPET} = [(\text{PC1} + \text{PC2} + \text{PC3} + \dots + \text{PCn}) / (\text{PT1} + \text{PT2} + \text{PT3} + \dots + \text{PTn})] \times 100$$

2.7.4.2 – O primeiro mês de vigência do contrato será usado para os devidos ajustes na execução do serviço e orientações da fiscalização, passando a vigorar o atendimento deste ANS a partir do dia 20 do mês subsequente.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADEQUAÇÃO DE PAGAMENTO:**

3.1 Para efeito de ajustes/adequações nos pagamentos referentes a prestação do serviço, serão consideradas as faixas abaixo indicadas, em critério de proporcionalidade, de acordo com o percentual do INS apurado para o mês de competência, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas estabelecidas no contrato e/ou rescisão contratual, para os casos de excesso de imperfeições e/ou reincidência.

PONTUAÇÃO	FATOR MENSAL DE ACEITAÇÃO
INS (tolerância) de 100% a 91%	100% do preço mensal
INS de 90% a 81%	98% do preço mensal
INS de 80% a 71%	95% do preço mensal
INS de 70% a 61%	93% do preço mensal
INS abaixo de 60%	90% do preço mensal

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS SANÇÕES**

4.1 – O INSTITUTO EVANDRO CHAGAS deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções administrativas, independentes dos descontos decorrentes da aferição dos níveis de serviço, quando verificar um viés contínuo de desconformidade na execução em comparação à qualidade exigida.

4.2 – O INSTITUTO EVANDRO CHAGAS poderá aplicar sanções pelo não atendimento do Acordo de Níveis de Serviço, conforme cláusula DAS PENALIDADES do contrato.

Pelo presente acordo, ficam pactuados os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento para os casos de descumprimento. E, por estarem justas e CONTRATADAS, assinam o presente instrumento, para que surta os seus efeitos legais, obrigando-se por si e por seus sucessores.

Ananindeua – Pa, xxx de xxxxxxxx de xxxx.

PELA CONTRATADA:

---

Representante legal da contratada

PELO INSTITUTO EVANDRO CHAGAS:

---

Diretor (a) do Instituto Evandro Chagas

## MODELO DE FORMULÁRIO DE INSPEÇÃO

<b>NÍVEIS DE SERVIÇO – XXXX</b> <b>FORMULÁRIO DE INSPEÇÃO Nº XXXX</b>						
<b>CONTRATO:</b> XXXXXXXXXXXX						
<b>CONTRATADA:</b> XXXXXXXXXX						
<b>MÊS/ANO:</b> XX/XXXX						
<b>ÁREA DE INSPEÇÃO:</b> XXXXXXXXXXXXX						
<b>DATA:</b> XX/XX/ XXXX / <b>HORA:</b> XXXX						
<b>ROTINA 01 - XXXXXXXXXXXX</b>			<b>Rotina aplicável à inspeção? ( )</b>			
<b>Critério</b>	<b>Item</b>	<b>Meta de Nível de Serviço</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Pontuação atribuída</b>	<b>Meta alcançada? (Colocar S ou N)</b>	<b>Pontuação alcançada</b>
Periodicidade	a					
Qualidade	b					
	c					
Material	d					
Recursos Humanos	e					
<b>Total</b>				<b>0</b>		<b>0</b>
<b>ROTINA 02 - XXXXXXXXXXXX</b>			<b>Rotina aplicável à inspeção? ( )</b>			
<b>Critério</b>	<b>Item</b>	<b>Meta de Nível de Serviço</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Pontuação atribuída</b>	<b>Meta alcançada? (Colocar S ou N)</b>	<b>Pontuação alcançada</b>
Periodicidade	a					
Qualidade	b					
	c					
Material	d					
Recursos Humanos	e					
<b>Total</b>				<b>0</b>		<b>0</b>
<b>Observações:</b> <i>I) Pontuação da Contratada (PC) = Somatório da pontuação alcançada pela Contratada na Inspeção;</i> <i>II) Pontuação Total = Somatório da pontuação atribuída às metas inspecionadas quando aplicáveis;</i> <i>III) Atribuir "S" (Sim) ou "N" (Não) de acordo com o cumprimento da meta.</i> <i>IV) <math>INS = (PC/PT) \times 100</math></i>						
<b>Resultado</b>						
Pontuação da Contratada (PC)				0		
Pontuação Total (PT)				0		
INS xxxxx (PC/PT)x100				0		
Imperfeições apontadas: XXXXXXXXXXXX  Declaro estar ciente e devidamente notificado acerca das imperfeições apontadas.  <b>Cidade, XX de XXXX de XXXX</b>  <div style="text-align: right; margin-right: 100px;">                         _____                          Preposto da contratada                     </div> <div style="text-align: right; margin-right: 100px;">                         _____                          Fiscal técnico/administrativo do contrato                     </div>						