

APÊNDICE III DO TERMO DE REFERÊNCIA

IMR (Instrumento de Medição de Resultados)

AVALIAÇÃO DOS INDICADORES	
Item	Descrição
Finalidade	Prestação do serviço de lavanderia em níveis de qualidade, a fim de garantir a segurança patrimonial e pessoal nas dependências do HFA e manutenção da administração do contrato
Meta a cumprir	100% dos serviços executados, a manutenção das obrigações trabalhista e a manutenção das condições de habilitação, adequados à perspectiva da administração.
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados, por indicadores.
Forma de acompanhamento	Condicional à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato (ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência) que detalhará a ocorrência.
Periodicidade	Avaliação diária e consolidação mensal.
Mecanismo de Cálculo	O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Início de Vigência	Será formalizada no 30º (trigésimo) dia da data de início da execução dos serviços, considerando a primeira medição da Nota.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 4 ocorrências = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura. 5 a 8 ocorrências = 95% da meta = recebimento de 95% da fatura. 9 a 13 ocorrências = 90% da meta = recebimento de 90% da fatura. 14 a 18 ocorrências = 85% da meta = recebimento 85% da fatura.
Sanções	As previstas no Instrumento convocatório
Observações	Os níveis de serviços serão avaliados diariamente e medidas mensalmente e consecutivamente como forma de avaliação da qualidade da prestação dos serviços. A primeira avaliação será formulada no primeiro dia útil imediatamente subsequente ao primeiro mês da execução do serviço. O ajuste no pagamento, se houver, será formalizado no atesto da nota

	<p>referente ao período avaliado.</p> <p>A existência de mais de 18 (dezoito) ocorrências, será objeto de apuração por meio de processo administrativo, a fim de verificação de possível inexecução parcial ou rescisão contratual.</p>
--	---

INDICADOR I - AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES

Aferição: Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato (ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência) que detalhará a ocorrência. Devendo haver o registro formal pelo Fiscal.

Nº	ITENS A SEREM OBSERVADOS	Quantidade de Ocorrências
1	Ausência de algum dos itens do uniforme (inclusive calçado).	00 (zero)
2	Substituição de algum item por outro que não faça parte do uniforme.	00 (zero)
3	Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, mal arrumado, manchado, encardido e etc).	00 (zero)
4	Utilização de vestuário que não faça parte do uniforme ou de adornos não adequados para a execução da atividade.	00 (zero)
5	Não utilização de crachá.	00 (zero)
6	Cabelos compridos soltos ou presos de forma inadequada à realização das atividades (quando aplicável).	00 (zero)
7	Ausência de itens do equipamento de proteção individual.	00 (zero)
8	Equipamentos de serviço fora das especificações, ou sem condições perfeitas de uso.	00 (zero)
9	Atraso para início da prestação do serviço, por período de até 20 (vinte) minutos.	00 (zero)
10	Término da prestação de serviço antes do horário preestabelecido.	00 (zero)
11	Descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço).	00 (zero)
12	Indisponibilidade da prestação do serviço (ausência de algum dos funcionários, sem a devida cobertura) por um período superior a 15 (quinze) minutos.	00 (zero)
13	Ausência contumaz no posto base.	00 (zero)

14	Distrações, conversas, confraternizações irregulares que atrapalhem a execução do serviço.	00 (zero)
15	Tratamento inadequado com o público.	00 (zero)
Observação: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá a uma ocorrência, podendo haver registro de várias ocorrências na mesma data.		

INDICADOR II - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO		
Aferição: Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato que detalhará a ocorrência.		
Nº	ITENS A SEREM OBSERVADOS	Quantidade de Ocorrências
1	Deixar de realizar as rotinas diárias na frequência estabelecida em Termo de Referência.	00 (zero)
2	Deixar de executar as atividades da lavanderia por falta de conhecimento da função ou por vontade própria do colaborador.	00 (zero)
3	Deixar de preencher corretamente os formulários de controle e/ou livros de ocorrências.	00 (zero)
4	Deixar de comunicar imediatamente à CONTRATANTE, quando houver qualquer anormalidade ou informação que possa vir a representar algum risco para que sejam adotadas as providências necessárias para regularização.	00 (zero)
7	Deixar os equipamentos sob sua responsabilidade ligados ou sem condições de uso após o término das atividades.	00 (zero)
9	Deixar de, quando necessário, auxiliar na retirada de materiais para minimizar as perdas patrimoniais devido a sinistros.	00 (zero)
10	Término da prestação de serviço antes do horário preestabelecido;	00 (zero)
12	Manter empregado desqualificado para a execução dos serviços.	00 (zero)
13	Deixar de providenciar substituição tempestiva de quaisquer ausências nos postos de serviço.	00 (zero)
14	Deixar de fornecer aos empregados os equipamentos de segurança previstos no instrumento convocatório, para a prestação dos serviços, quando	00 (zero)

	necessário, utilizando equipamentos de EPIs ou EPCs inadequados.	
15	Deixar de comprovar a capacitação de seus empregados quanto ao treinamento específico para a redução dos desperdícios, quando determinado pelo fiscal de contrato.	00 (zero)
16	Deixar de cumprir as normas e as políticas de segurança do HFA.	00 (zero)
17	Manter os serviços contratuais nos turnos previstos (periodicidade e modo de execução dos serviços), em desacordo com o determinado no Termo de Referência.	00 (zero)
18	Deixar de registrar e controlar a assiduidade e pontualidade dos empregados, permitindo atraso na chegada ou antecipação na saída superior a 15 (quinze) minutos.	00 (zero)
19	Não apresentar documentação referente ao pagamento de pessoal quando solicitado pelo Fiscal de contrato, ou atraso no pagamento, desde que não seja de sua responsabilidade.	00 (zero)
20	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause danos físico, lesão corporal ou consequências letais.	00 (zero)
21	Utilizar as dependências do HFA para fins diversos do objeto do Contrato.	00 (zero)
22	Deixar de recolher os tributos e encargos sociais previstos no contrato.	00 (zero)
Observação: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá a uma ocorrência.		