

ANEXO V

(IMR) - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. INTRODUÇÃO

1.1 Este procedimento está vinculado a execução do objeto da contratação de que trata o processo 23310.002254.2023-69, **Pregão 90110/2024**, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Licitante Vencedora e será efetuado periodicamente pela fiscalização / controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

2. OBJETIVOS

2.1. Definir e padronizar os índices de medição para avaliar os resultados alcançados pela Licitante Vencedora, levando em consideração a quantidade, a qualidade na execução do objeto contratado.

2.1.1. Conforme estabelece o Acórdão n. 717/2010-Plenário TCU, as reduções de pagamento decorrentes do descumprimento de Acordos de Nível de Serviço não devem ser interpretadas como penalidades, e sim como adequações pelo não atendimento das metas estabelecidas, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 A avaliação da Licitante Vencedora na Prestação de Serviços de Limpeza consiste na análise dos seguintes módulos:

3.1.1 Qualificação e apresentação dos funcionários;

3.1.2 Inspeção dos Serviços;

3.1.3 Equipamentos, Insumos e Produtos de limpeza.

3.2 Caberá ao Instituto designar responsável pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados mensais sobre a prestação dos serviços e os insumos contratos, baseando-se na avaliação dos serviços e na qualidade/quantidade dos insumos entregues considerando, entre outros, os seguintes critérios:

3.2.1 Avaliação de limpeza de todas as superfícies fixas horizontais e verticais (levar em consideração áreas em manutenção predial).

3.2.2 Avaliação do cumprimento do Plano Executivo de Serviços e do Cronograma de Limpeza.

3.2.3 Avaliação da execução da limpeza predial.

3.2.4 Reabastecimento dos descartáveis como: papel toalha, higiênico, sabonete líquido, e sacos para o acondicionamento dos resíduos.

3.2.5 Avaliação das condições de limpeza dos dispensadores de sabonete.

3.2.6 Verificação da composição dos carros funcionais nos padrões especificados, com todos os materiais e frascos com produtos químicos identificados corretamente.

3.2.7 Avaliação dos produtos utilizados, com a correta diluição em quantidade adequada para a execução das tarefas.

3.2.8 Verificação dos cestos e sacos de lixo adequados em cada recipiente, observando-se para quantidade de lixo que não deve ultrapassar de 2/3 da capacidade.

3.2.9 Avaliação das condições de manutenção da ordem e limpeza no que tange a higienização. O piso deve estar seco, limpo e com enceramento, nos locais onde houver necessidades.

3.2.10 Análise e avaliação de todos os insumos entregues, considerando o prazo de entrega, a qualidade/quantidade dos produtos e a durabilidade dos demais itens utilizados na prestação dos serviços.

4 CRITÉRIOS

4.1 A avaliação atribui no formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços dos conceitos de muito bom, bom, regular e péssimo, equivalente aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado:

MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
3 (três) pontos	2 (dois) pontos	1 (um) ponto	0 (zero) ponto

4.2 Será executada uma avaliação por mês.

5 CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS:

5.1 MUITO BOM – Refere-se à conformidade total dos critérios:

5.1.1 Inexistência de poeira;

5.1.2 Inexistência de sujeidade;

5.1.3 Vidros Limpos;

5.1.4 Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;

5.1.5 Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas com volume até 2/3;

5.1.6 Funcionário fixo e treinado no setor, uniformizado e com E.P.I.;

5.1.7 Materiais e produtos padronizados em quantidades suficientes para prestação dos serviços mensalmente;

5.1.8 Carrinho de limpeza limpo, estado de limpeza das cabeleiras de mop e panos de limpeza, ala de resíduos;

5.2 BOM – Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

5.2.1 Ocorrência de poeira em alguns locais;

5.2.2 Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;

5.2.3 Ocorrência isolada no reabastecimento;

5.3 REGULAR – Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

5.3.1 Ocorrência de poeira em vários locais;

5.3.2 Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;

5.3.3 Ocorrências por falta de reabastecimento;

5.3.4 Quebra de técnica de limpeza;

5.3.5 Saídas de ar condicionado sujas e móveis sujos com poeira;

5.3.6 Piso sujo e molhado;

5.4 PÉSSIMO – Refere-se a desconformidade total dos critérios:

5.4.1 Poeira e sujeidades em salas e mobiliário;

5.4.2 Ocorrência de poeira em superfícies fixas próximas ao paciente, local de preparo de medicamentos, salas de procedimentos;

5.4.3 Quebra de técnica de limpeza;

5.4.4 Carros de limpeza incompleto;

- 5.4.5 Móveis sujos com poeira;
- 5.4.6 Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
- 5.4.7 Lixeiras sujas e transbordando;
- 5.4.8 Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes;
- 5.4.9 Não cumprimento do projeto executivo de limpeza e do cronograma de limpeza sem motivo ou sem comunicação com o fiscal do INSTITUTO;
- 5.4.10 Funcionário com uniforme e EPI incompleto não uso de EPC;
- 5.4.11 Execução de limpeza sem técnica adequada;
- 5.4.12 Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- 5.4.13 Sanitários e vestiários sujos;
- 5.4.14 Falta de funcionário no setor; com exceção dos horários de café, almoço e jantar;

6. MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO

A	QUALIFICAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS
B	INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS
C	EQUIPAMENTOS, INSUMOS E PRODUTOS DE LIMPEZA

7. CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS

MÓDULO A - QUALIFICAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS		
ITEM	DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS AVALIADOS	PONTOS
A.1 - UNIFORMIDADE DA EQUIPE	Os serviços são executados por funcionários operacionais treinados regularmente (treinamento anual) e em quantidades adequadas para a área. Mantém fixas as escalas dos funcionários.	3
	Os serviços são executados por funcionários operacionais treinados regularmente (treinamento anual) e em quantidades adequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários.	2
	Os serviços são executados por funcionários operacionais com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários.	1
	Os serviços são executados por funcionários operacionais com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Ocorrem atrasos e/ou ausência de funcionários, prejudicando o fluxo e qualidade das atividades a serem desenvolvidas; posturas inadequadas, desrespeitam as chefias e demais profissionais de saúde da área, são agressivos no relacionamento com os colegas, falam alto, etc.	0
A.2 - APRESENTAÇÃO, UNIFORMIZAÇÃO E EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	Uniformizados completamente como no descritivo. Uniformes limpos, passados e íntegros. Os cabelos presos e utilizando vestimenta adequada. EPI'S disponíveis para uso e são adequados (uniformes, luvas, máscaras, proteção de cabelos, calçados de segurança, botas).	3

	Uniformes incompletos, passados e limpos. Disponibilidade parcial de EPI'S. Falta(m) um ou mais itens.	2
	Uniforme completo, rasgados, sujos, amarrotados. Não usam proteção para cabelos, unhas compridas e usam adereços. EPI'S utilizados incorretamente. Utilizam luvas de borracha. Não utilizam EPI'S para isolamento em locais que requeiram proteção especial.	1
	Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme; cabelos soltos; usam adereços e barba por fazer. Não utilizam EPI'S nas seguintes situações (de acordo com o tipo de isolamento). Luvas para manipulação de materiais contaminados e solução química.	0
A.3 - ATRASO NO PAGAMENTO DOS COLABORADORES	Nenhuma ocorrência	3
	Atraso no pagamento dos benefícios (VA, VR, VT e outros auxílios)	2
	Atraso no pagamento dos vencimentos básicos	1
	Atraso no pagamento das remunerações básicas e benefícios	0

MÓDULO B - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS - AVALIAÇÃO DAS ÁREAS - Relação dos itens a serem vistoriados e respectivas pontuações para as situações encontradas durante as vistorias e computados no módulo C:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS AVALIADOS	PONTOS
B.1 - BANHEIROS	Limpo e isento de manchas	3
	Presença de manchas (gordura do sabão e água) antigas incrustadas	2
	Presença de sujeira nos ralos.	1
	Presença de sujeira orgânica e lodo.	0
B.2 - SALAS DE AULA	Limpeza geral, organização, arrumação das carteiras, limpeza do quadro e retirada do lixo.	3
	Limpeza e organização parcial. Arrumação das carteiras e retirada de lixo	2
	Limpeza parcial e desorganização	1
	Deixar de limpar e organizar as salas em todos os quesitos.	0
B.3 - SALAS ADMINISTRATIVAS	Limpeza geral, organização, arrumação dos mobiliários e equipamentos e retirada do lixo.	3
	Limpeza e organização parcial. Arrumação dos mobiliários e retirada de lixo	2
	Limpeza parcial e organização parcial	1
	Deixar de limpar e organizar as salas em todos os quesitos.	0
B.4 - LABORATÓRIOS	Limpeza geral, organização, arrumação dos mobiliários e equipamentos e retirada do lixo.	3
	Limpeza e organização parcial. Arrumação dos mobiliários e retirada de lixo	2
	Limpeza parcial e organização parcial	1
	Deixar de limpar e organizar as salas em todos os quesitos.	0

B.5 - ÁREAS EXTERNAS	Limpeza geral de mobiliário e equipamentos, Piso sem sujidades, com enceramento e brilho.	3
	Limpeza geral de mobiliário e equipamentos, Piso com sujidades nos cantos (pó) em pequena quantidade de material sólido recente.	2
	Limpeza parcial de mobiliário e equipamentosPresença de sujidades sólidas em sua extensão (papel, ciscos); Piso com alguma sujidade orgânica.	1
	Limpeza insatisfatória e piso com sujidades orgânicas (secreção, restos de alimentos e pó acumulado)	0
B.6 - VIDROS	Vidros Limpos. O cronograma é cumprido	3
	Presença de discreta sujidade. O cronograma é cumprido parcialmente	2
	Vidro limpo com sujidades nos cantos. Pó em sua extensão. O cronograma de limpeza não está sendo cumprido de acordo com a frequência estabelecida	1
	Presença de sujidades sólidas e manchas de líquidos em sua extensão. A limpeza é deficiente. O cronograma não está sendo cumprido.	0

MÓDULO C -EQUIPAMENTOS, INSUMOS E PRODUTOS DE LIMPEZA		
ITEM	DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS AVALIADOS	PONTOS
C.1 - QUALIDADE DOS EQUIPAMENTOS, INSUMOS E PRODUTOS DE LIMPEZA	Equipamentos, insumos e produtos de limpeza de ótima qualidade e em conformidade com as exigências do projeto.	3
	Equipamentos, insumos e produtos de limpeza de boa qualidade e em conformidade com as exigências do projeto.	2
	Equipamentos, insumos e produtos de limpeza de boa qualidade, mas não em conformidade com as exigências do projeto.	1
	Equipamentos, insumos e produtos de limpeza de qualidade ruim e não conforme com as exigências do projeto.	0
C.2 - QUANTIDADE DOS EQUIPAMENTOS, INSUMOS E PRODUTOS DE LIMPEZA	Equipamentos, insumos e produtos de limpeza entregues nas quantidades requisitadas.	3
	Equipamentos, insumos e produtos de limpeza entregues fora das quantidades requisitadas, mas sem comprometimento dos serviços	2
	Equipamentos, insumos e produtos de limpeza entregues fora das quantidades requisitadas, com pequeno comprometimento dos serviços.	1
	Equipamentos, insumos e produtos de limpeza entregues fora das quantidades requisitadas, com moderado comprometimento dos serviços.	0
C.3 - PRAZO DE ENTREGA	Equipamentos, insumos e produtos de limpeza entregues dentro prazo estabelecido nos termos do projeto	3
	Equipamentos, insumos e produtos de limpeza entregues fora do prazo estabelecido nos termos do projeto = atraso de 1 a 3 dias.	2

	Equipamentos, insumos e produtos de limpeza entregues fora do prazo estabelecido nos termos do projeto = atraso de 4 a 7 dias	1
	Equipamentos, insumos e produtos de limpeza entregues fora do prazo estabelecido nos termos do projeto = atraso de 8 ou mais dias.	0



8. CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS:

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados da avaliação de qualidade dos serviços de limpeza. Poderá o Instituto, a seu interesse, realizar outras quantidades de avaliações, sendo estabelecido o mínimo de 1 (uma) avaliação mensal. O resultado da avaliação terá como teto máximo 81 pontos.

8.1 INTERVALOS DE PONTOS PARA LIBERAÇÃO DA FATURA:

MÓDULO	TOTAL DE PONTOS DOS MÓDULOS
A	9
B	18
C	9
TOTAL: A+B+C	36

9. Tabela e faixas para efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

Efeitos remuneratórios relativos aos serviços contratados:

Faixa 1 – Resultado avaliação 33 a 36 pontos: 100% da fatura

Faixa 2 – Resultado avaliação 29 a 32 pontos: 99% da fatura

Faixa 3 – Resultado avaliação 25 a 28 pontos: 97% da fatura

Faixa 4 – Resultado avaliação 21^a 24 pontos: 95% da fatura

Faixa 5 – Resultado avaliação abaixo de 20 pontos: 90% da fatura e notificação.

O acúmulo sequencial de 3 (três) notificações ensejará abertura de processo administrativo sem prejuízo das demais sanções previstas pela contratação e pela legislação.

10. PLANILHA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

10.1 O modelo abaixo exemplifica uma planilha contendo os campos a serem preenchidos para a pontuação da avaliação mensal a ser efetuada:

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO
--

Empresa:

Nº do Contrato:

Mês de referência:

LEGENDA: 3 – MUITO BOM 2 – BOM 1- REGULAR 0-PÉSSIMO

MÓDULO A - QUALIFICAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS	
ITEM	PONTOS
A.1 - UNIFORMIDADE DA EQUIPE	
A.2 - APRESENTAÇÃO, UNIFORMIZAÇÃO E EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	
A.3 - ATRASO NO PAGAMENTO DOS COLABORADORES	

MÓDULO B - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS - AVALIAÇÃO DAS ÁREAS - Relação dos itens a serem vistoriados e respectivas pontuações para as situações encontradas durante as vistorias e computados no módulo C:	
ITEM	PONTOS
B.1 - BANHEIROS	
B.2 - SALAS DE AULA	
B.3 - SALAS ADMINISTRATIVAS	
B.4 - LABORATÓRIOS	
B.5 - ÁREAS EXTERNAS	
B.6 - VIDROS	

MÓDULO C -EQUIPAMENTOS, INSUMOS E PRODUTOS DE LIMPEZA	
ITEM	PONTOS
C.1 - QUALIDADE DOS EQUIPAMENTOS, INSUMOS E PRODUTOS DE LIMPEZA	
C.2 - QUANTIDADE DOS EQUIPAMENTOS, INSUMOS E PRODUTOS DE LIMPEZA	
C.3 - PRAZO DE ENTREGA	

PONTUAÇÃO OBTIDA:

Caraguatatuba, xx de xxxxxx de xxxx

Assinatura eletrônica do fiscal e do preposto