

ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. Para avaliação e verificação da execução dos serviços contratados serão adotados os critérios estabelecidos no Acordo de Nível de Serviços, conforme estabelecido na IN 05/2017 e suas alterações posteriores, esta avaliação deverá ser apresentada mensalmente, para posteriormente ser realizado o pagamento.
2. A contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos neste Acordo.
3. O não cumprimento reiterado deste Acordo poderá ensejar, além das penalidades previstas no Edital e Contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.
4. Da adequação do pagamento: A aferição dos serviços será realizada sempre entre os dias 25 e 30 de cada mês, sob responsabilidade do Fiscal do Contrato.
5. Verificando o não cumprimento integral das obrigações estabelecidas neste Acordo, o Fiscal determinará a adequação do pagamento à Contratada, aplicados os descontos previstos.
6. Não será necessária a abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.
7. Além da adequação dos descontos previstos neste Acordo, poderão ser aplicadas, independentemente, as demais penalidades previstas no Edital e Contrato, tais como multa, impedimento de licitar e contratar, entre outros, garantidos a ampla defesa e o contraditório.

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO :

A contratada iniciará cada mês de vigência contratual com 100 pontos podendo perder no máximo 40 pontos conforme tabela abaixo.

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 95 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 90 a 94 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 85 a 89 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 80 a 84 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 75 a 79 pontos	90 % do valor previsto	0,90
Abaixo de 75 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)]

A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 30 negativos, correspondente à somadas pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

*** OBS: Pontuação total do Serviço = (Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3”)**

INDICADORES:

Nº1: Pontualidade na Devolução da Roupa Limpa

ADMINISTRATIVO	Pontualidade na devolução da roupa limpa
Finalidade	1. Padronizar o serviço de devolução 2. Garantir o abastecimento do STHH
Instrumento	Confronto dos relatórios da contratada e do contratante - PCD
Início da Vigência	Início da execução contratual
Método de Avaliação	Aferição e controle das devoluções pela CONTRATANTE
Periodicidade	Acompanhamento diário e totalização mensal
Metas a Cumprir	100%
Mecanismo de Cálculo	Valorar cada devolução feita fora do horário e proceder aos ajustes dos pagamentos mensais em função das faixas estabelecidas neste NMS.
Faixas de Ajuste no Pagamento	• Até 2 ocorrências/mês: - 0 pontos • De 3 a 4 ocorrências/mês: -2 pontos • De 5 a 7 ocorrências/mês: -5 pontos • De 8 a 10 ocorrências/mês: -8 pontos • Mais de 10 ocorrências/mês: - 15 pontos

Nº2: Devolução de Roupas com Qualidade Satisfatória

ADMINISTRATIVO	Devolução de roupa com qualidade de limpeza satisfatória
Finalidade	1. Garantir a qualidade dos serviços; 2. Minimizar o risco de infecção pelos usuários; 3. Manter a correta aparência do enxoval.
Instrumento	Confronto dos relatórios da contratada e do contratante - PCD
Início da Vigência	Início da execução contratual
Método de Avaliação	Aferição e controle das devoluções pela CONTRATANTE
Periodicidade	Acompanhamento diário e totalização mensal
Metas a Cumprir	100%
Mecanismo de Cálculo	Quantificar em quilos todas as devoluções de roupas com qualidade de limpeza insatisfatória do mês e proceder aos ajustes dos pagamentos mensais em função das faixas estabelecidas neste NMS.
Faixas de Ajuste no Pagamento	• Até 5%/mês: 0 pontos • De 6% até 8%/mês: -2 pontos • De 9% até 11 %/mês: -5 pontos • De 12% até 15 %/ mês: -8 pontos • Acima de 15%/mês : - 10 pontos

Nº3: Devolução de Roupas Limpas Abaixo do Percentual de 90% do coletado

ADMINISTRATIVO	A prestação do serviço será considerada em desconformidade sempre que a quantidade de roupas limpas devolvidas for inferior a 95% da quantidade coletada, após o desconto de 15% correspondente à perda por sujidade, percentual este considerado tecnicamente admissível para o processo de higienização. Fórmulas de Cálculo: - Q_c: Quantidade total (em peso ou unidades) de roupas coletadas sujas; - D_s = 0,15: Percentual fixo de desconto por sujidade (15%); - Q_e: Quantidade esperada de roupas limpas após desconto da sujidade; - Q_r: Quantidade efetivamente devolvida de roupas limpas; - P_r: Percentual real de devolução. Cálculo da quantidade esperada de devolução: $Q_e = Q_c \times (1 - D_s)$ Cálculo do percentual real de devolução: $P_r = (Q_r / Q_e) \times 100$ Critério de Aceitabilidade O resultado será considerado insatisfatório quando: $P_r < 95\%$
Finalidade	Evitar a retenção de enxoval nas dependências da contratada
Instrumento	Confronto dos relatórios da contratada e do contratante - PCD
Início da Vigência	Início da execução contratual
Método de Avaliação	Acompanhamento a cada 24 horas
Periodicidade	Acompanhamento diário e totalização mensal
Metas a Cumprir	100%
Mecanismo de Cálculo	Valorar cada ocorrência de devolução de enxoval limpo fora das projeções descritas abaixo, a cada 24 horas, somando-se todas as ocorrências mensais, haverá ajuste no pagamento observando as faixas abaixo especificadas.
Faixas de Ajuste no Pagamento	• Até 2 ocorrências/mês: - 0 pontos • De 3 a 4 ocorrências/mês: -2 pontos • De 5 a 7 ocorrências/mês: -5 pontos • De 8 a 10 ocorrências/mês: -8 pontos • Mais de 10 ocorrências/mês: - 15 pontos