

ANEXO XII

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO ÀS UNIDADES ADMINISTRATIVAS E ASSISTENCIAIS, NAS DEPENDÊNCIAS DO HC-UFU.

1.1 Descrição do procedimento a ser adotado para fins de gestão do contrato de prestação do serviço de apoio administrativo às unidades administrativas e assistenciais, nas dependências do HC-UFU.

1.2 As atividades abaixo deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe de Fiscalização e controle da execução dos serviços, gerando planilhas mensais de registros da prestação dos serviços executados, que serão encaminhadas ao gestor do contrato.

1.3 Definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de serviço de apoio administrativo.

1.4 A avaliação da CONTRATADA na prestação do serviço de apoio administrativo será realizada por meio de análise dos seguintes aspectos:

- a) Desempenho profissional;
- b) Desempenho das atividades;
- c) Gerenciamento.

1.5 Todas as ocorrências serão registradas pela equipe de Fiscalização da CONTRATANTE, durante a prestação dos serviços realizados no mês, atribuindo-lhes pontos para as ocorrências segundo o quadro abaixo:

DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS OU FINANCEIROS DISPONÍVEIS:		
Havendo também benefícios quando ao maior nível de controle, maior interação entre as etapas do serviço, maior facilidade no cumprimento das atribuições e maior garantia na qualidade dos resultados, que serão medidos por meio de Indicador de Mensuração de Resultados (IMR), cuja metodologia estará devidamente descrita a seguir:		
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)		
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS		
ITEM	FISCALIZAÇÃO SETORIAL	GESTÃO CONTRATUAL
	INDICADOR 1	INDICADOR 2
	QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	CUMPRIMENTO DAS DEMAIS OBRIGAÇÕES
Finalidade	Mensurar a adequação dos serviços prestados em função da quantidade, qualidade e à rotina de execução estabelecida.	Mensurar o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato.
Meta a cumprir	100% de conformidade em 10 itens de controle da entrega dos serviços.	100% de conformidade em 10 itens de controle do cumprimento das demais obrigações contratuais.
Instrumento de medição	Planilha consolidada de avaliação de qualidade de serviços terceirizados	

Forma de acompanhamento	Acompanhamento diário e consolidação mensal pela fiscalização setorial da conformidade de 10 itens de controle que caracterizam a entrega dos serviços. Será preenchido um formulário por setor e consolidado todos os setores.	Acompanhamento diário e consolidação mensal pelo gestor do contrato da conformidade de 10 itens de controle que caracterizam o cumprimento das demais obrigações contratuais.
Periodicidade	Acompanhamento diário e consolidação mensal.	
Mecanismo de Cálculo	RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO CONTRATUAL POR SETOR Cada Setor preencherá o quadro do Indicador 1 LEGENDA 1: CF = Conforme (Peso 2); PC = Parcialmente Conforme (Peso 1); NC = Não Conforme (Peso 0); NA = Não Aplicável(Nulo) LEGENDA 2: FS = Fiscalização Setorial => $(CF*2+PC*1+NC*0)$; LEGENDA 3: CTS - Conformidade Total do Setor $(10\text{ itens}*2)$ LEGENDA 4: GC = Gestão Contratual => $(CF*2+PC*1+NC*0)$; LEGENDA 5: CTG - Conformidade Total Gestão $(10\text{ itens}*2)$ LEGENDA 6: QS - Quantidade de Setor LEGENDA 7: CT - Conformidade Total ÍNDICE DE QUALIDADE= $(((((FS_{setor1}/CTS)+(FS_{setor2}/CTS)+(FS_{setor3}/CTS)+.....+(FS_{setor22}/CTS)))/QS)+(G C/CTG))/2$ Exemplo Prático: 1. Setor 1: Em um cenário com 10 itens avaliáveis pela <u>fiscalização setorial</u> do setor 1, onde temos 09 itens conformes e 1 parcialmente conforme. => ÍNDICE DE QUALIDADE DO SETOR 1 = $FS/CTS = ((9*2)+(1*1)+(0*0)/10*2) = 95\%$ 2. Setor 2: Em um cenário com 10 itens avaliáveis pela <u>fiscalização setorial</u> do setor 2, onde temos 08 itens conformes, 1 parcialmente conforme e 1 não conforme. => ÍNDICE DE QUALIDADE DO SETOR 2 = $FS/CTS = ((8*2)+(1*1)+(1*0)/10*2) = 85\%$ 3. Setor 3: Em um cenário com 10 itens avaliáveis pela <u>fiscalização setorial</u> do setor 3, onde temos 10 itens conformes, 0 parcialmente conforme e 0 não conforme. => ÍNDICE DE QUALIDADE DO SETOR 2 = $FS/CTS = ((10*2)+(0*1)+(0*0)/10*2) = 100\%$	

	4. Em um cenário com 10 itens avaliáveis referente a todo o contrato, pela <u>gestão contratual</u>, onde temos 09 itens conformes, 1 parcialmente conforme e 0 não conforme. => ÍNDICE DE QUALIDADE GC = GC/CTG = ((9*2)+(1*1)+(0*0)/10*2)/10*2 = 95% Assim temos o seguinte resultado : (((95%+85%+100%)/3)+(95%))/2) ÍNDICE DE QUALIDADE: (93%+95%)/2 = 94%
Início da Vigência	Data do início da execução dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Faixa 1: Índice de Qualidade de 100% a 95% - será pago 100% do valor mensal contratual Faixa 2: Índice de Qualidade de 94% a 90% - será pago 99% do valor mensal contratual Faixa 3: Índice de Qualidade de 89% a 85% - será pago 98% do valor mensal contratual Faixa 4: Índice de Qualidade de 84% a 80% - será pago 97% do valor mensal contratual
Sanções	Faixa 5: Índice de Qualidade abaixo de 79% - além do ajuste no pagamento referente à faixa 4, será aplicada multa contratual de acordo com a tabela de infrações e outras penalidades legais e contratuais. Faixa 6: Índice de Qualidade abaixo de 69% - além do ajuste no pagamento referente à faixa 4, será aplicada multa contratual de acordo com a tabela de infrações e abertura de processo para avaliar as hipóteses de rescisão contratual.
Observações	1. O nível de tolerância do índice de qualidade de até 95%, sem que o pagamento seja redimensionado, já está levando em consideração o comprometimento da Administração com a continuidade da prestação dos serviços bem como com fatores que possam estar fora do controle do prestador. 2. O resultado da avaliação de qualidade e atendimento contratual sempre será acompanhado de considerações e sugestão de plano de ações corretivas pela fiscalização do contrato visando orientar a contratada para a melhoria contínua.

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

PROCESSO Nº:	VIGÊNCIA INÍCIO:	TÉRMINO:
CONTRATO Nº:	OBJETO:	
CONTRATADA:		
SETOR:	FISCAL:	

LEGENDA: CF = Conforme; PC = Parcialmente Conforme; NC = Não Conforme; NA = Não Aplicável

FISCALIZAÇÃO SETORIAL - FS	SITUAÇÃO VERIFICADA			
	CF	PC	NC	NA
INDICADOR 1: QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS				
1. Os funcionários cumprem a escala de serviço, observando pontualmente os horários de entrada e saída, são assíduos ao trabalho e os serviços estão em consonância com os horários fixados para cada posto de trabalho.				
2. Os recursos humanos que estão sendo empregados pela Contratada estão de acordo com as qualificações mínimas exigidas em contrato.				
3. Os funcionários da Contratada estão realizando o atendimento sempre cortês e de forma a garantir a satisfação de pacientes, usuários e servidores do Contratante.				

4. Os funcionários da Contratada estão realizando as tarefas dos setores de acordo com o cronograma.				
5. A Contratada supre no prazo máximo de 2 horas após a comunicação do Contratante, a falta de qualquer posto de trabalho.				
6. O profissional designado como supervisor demonstra capacidade gerencial, interpessoal, conhecimento do serviço a ser executado e das disposições do contrato administrativo, de forma a administrar a equipe disponibilizada pela contratada e fornecer informações com presteza à equipe de fiscalização contratual.				
7. Os funcionários utilizam os uniformes e equipamentos de proteção individual de forma correta e de acordo com as especificações técnicas contratuais.				
8. Os funcionários da Contratada ocupam seus postos de trabalho permanentemente, não se afastando do local, salvo em situações de absoluta necessidade.				
9. Os funcionários da Contratada assumem diariamente seus postos de trabalho, devidamente uniformizados e identificados com crachá, e com aparência pessoal adequada.				
10. Os funcionários da Contratada cumprem as demais tarefas gerais e específicas constantes do termo de referência vinculado ao contrato.				
SUB-TOTAL: INDICADOR 1	0	0	0	0
GESTÃO CONTRATUAL - GC		SITUAÇÃO VERIFICADA		
INDICADOR 2: CUMPRIMENTO DAS DEMAIS OBRIGAÇÕES DO CONTRATO	CF	PC	NC	NA
1. A Contratada entrega e substitui os uniformes e equipamentos de proteção individual no quantitativo previsto e de acordo com as especificações técnicas contratuais.				
2. A Contratada disponibiliza funcionários conforme o Código Brasileiro de Ocupações – CBO e com os requisitos mínimos exigidos de acordo com as categorias profissionais para a prestação dos serviços contratados.				
3. A Contratada mantém seus profissionais treinados e capacitados para o desenvolvimento das atividades, de forma a garantir a efetividade do trabalho e a integridade das pessoas, do ambiente e dos equipamentos.				
4. A Contratada efetua o pagamento de salários, vale-transporte e auxílio alimentação aos funcionários vinculados à execução do contrato de forma correta e nas datas avençadas na legislação trabalhista.				
5. A Contratada recolhe as contribuições sociais da Previdência Social e do FGTS de todos os funcionários vinculados ao contrato dentro dos prazos legais.				
6. A Contratada efetua o pagamento das verbas referentes à rescisões trabalhistas, 13º salário e férias de forma correta e nas datas avençadas na legislação trabalhista.				
7. A Contratada apresenta corretamente e dentro do prazo, quando solicitado pela gestão de contratos e fiscalização, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária dos funcionários vinculados ao contrato.				
8. A Contratada mantém durante toda a vigência do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.				
9. A Contratada entrega e renova a garantia contratual dentro dos valores e prazos legais.				
10. A Contratada cumpre as demais obrigações contratuais constantes do termo de referência vinculado ao contrato.				
SUB-TOTAL: INDICADOR 2	0	0	0	0
TOTAL GERAL = 0	0	0	0	0

CONSIDERAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS

PLANOS DE AÇÕES CORRETIVAS

DATA	DESCRIÇÃO DO PLANO	RESPONSÁVEL

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE E ATENDIMENTO CONTRATUAL	INDICADORES		ÍNDICE DE QUALIDADE
	1	2	
CONFORMIDADE (Peso 2)	0	0	0%
CONFORMIDADE PARCIAL (Peso 1)	0	0	
NÃO CONFORMIDADE (Peso 0)	0	0	
NÃO APLICÁVEL (Nulo)	0	0	

DADOS DO PREPOSTO		DADOS DO FISCAL E GESTOR DE CONTRATO	
NOME:		NOME:	
CPF:	DATA	SLAPE:	DATA
ASSINATURA:		ASSINATURA:	

1.6 - A **CONTRATANTE** enviará à **CONTRATADA** o **IMR** para sua assinatura, ficando a empresa responsável pelo envio deste documento devidamente assinado para a **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento.

1.6.1 - O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando, durante o seu transcurso, for solicitado pela **CONTRATADA**, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela **CONTRATANTE**.

CIENTE E DE ACORDO:

CONTRATADA