

ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

Indicador:	Não conformidades no atendimento do serviço		
Item	Descrição		
Finalidade	Garantir a qualidade do serviço prestado		
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência.		
Instrumento de Medição	Notificações		
Forma de Acompanhamento	Planilha controle de notificações.		
Periodicidade	Por nota fiscal emitida		
Mecanismo de Cálculo	Com base nas ocorrências de não conformidade identificadas pela fiscalização, será atribuída uma pontuação acumulada, conforme o tipo e a gravidade da infração cometida, conforme tabela prevista neste Instrumento de Medição de Resultados (IMR).		
	Ocorrência	Pontos	
	Deixar de realizar a coleta na data e horário previamente agendados, sem justificativa aceita pela fiscalização, por ocorrência.	4	
	Entregar roupas com sujidade aparente, manchas, odores, resíduos de produtos químicos ou umidade incompatíveis com os padrões de higiene estabelecidos no contrato, por lote entregue.	5	
	Entregar roupas com passadoria, dobra ou acondicionamento em desacordo com as especificações do Termo de Referência, por lote.	2	
	Deixar de separar e acondicionar adequadamente as peças por usuário ou por tipo de roupa, quando aplicável, por ocorrência.	2	
	Deixar de apresentar relatório de pesagem contendo peso, data, horário, assinatura e identificação dos responsáveis, por coleta.	2	
	Divergência entre o peso registrado na coleta e o efetivamente faturado, sem justificativa aceita pela fiscalização, por ocorrência.	3	
	Extraviar peças ou devolvê-las em quantidade inferior à coletada, excetuadas perdas justificadas e aceitas pela fiscalização, por ocorrência.	5	

	Devolver roupas danificadas em razão de lavagem inadequada, utilização incorreta de produtos químicos ou falhas no processamento, por ocorrência.	5												
	Utilizar veículo de transporte em desacordo com as condições de higiene previstas no Termo de Referência, por ocorrência.	3												
	Realizar transporte conjunto de roupa limpa e roupa suja em desacordo com a RDC ANVISA nº 6/2012 e demais normas aplicáveis, por ocorrência.	5												
	Manter empregado sem os EPIs obrigatórios durante coleta, transporte ou entrega, por empregado e por ocorrência.	3												
	Deixar de atender determinação formal da fiscalização referente à correção de não conformidades, por ocorrência.	2												
	Recusar-se a executar coleta ou entrega prevista no cronograma contratual, por ocorrência.	4												
Início de Vigência	Data de assinatura do contrato e inicio das atividades													
Faixas de Ajuste no Pagamento	A pontuação acumulada servirá de referência para aplicação de glosas financeiras proporcionais ao desempenho do contratado, assegurando-se a aplicação do princípio da eficiência e da economicidade na gestão contratual. As faixas de desconto foram definidas de forma gradativa e proporcional, permitindo o ajuste financeiro conforme a performance da contratada ao longo da vigência contratual. <table><tr><th>PONTUAÇÃO ACUMULADA</th><th>Ajuste Financeiro</th></tr><tr><td>Até 9 pontos</td><td>Glosa correspondente a 0,5% do valor da fatura mensal</td></tr><tr><td>9,1 a 13 pontos</td><td>Glosa correspondente a 1% do valor da fatura mensal</td></tr><tr><td>13,1 a 17 pontos</td><td>Glosa correspondente a 2% do valor da fatura mensal</td></tr><tr><td>17,1 a 21 pontos</td><td>Glosa correspondente a 3% do valor da fatura mensal</td></tr><tr><td>21,1 a 25 pontos</td><td>Glosa correspondente a 4% do valor da fatura mensal</td></tr></table>		PONTUAÇÃO ACUMULADA	Ajuste Financeiro	Até 9 pontos	Glosa correspondente a 0,5% do valor da fatura mensal	9,1 a 13 pontos	Glosa correspondente a 1% do valor da fatura mensal	13,1 a 17 pontos	Glosa correspondente a 2% do valor da fatura mensal	17,1 a 21 pontos	Glosa correspondente a 3% do valor da fatura mensal	21,1 a 25 pontos	Glosa correspondente a 4% do valor da fatura mensal
PONTUAÇÃO ACUMULADA	Ajuste Financeiro													
Até 9 pontos	Glosa correspondente a 0,5% do valor da fatura mensal													
9,1 a 13 pontos	Glosa correspondente a 1% do valor da fatura mensal													
13,1 a 17 pontos	Glosa correspondente a 2% do valor da fatura mensal													
17,1 a 21 pontos	Glosa correspondente a 3% do valor da fatura mensal													
21,1 a 25 pontos	Glosa correspondente a 4% do valor da fatura mensal													

	25,1 a 29 pontos	Glosa correspondente a 6% do valor da fatura mensal
	29,1 a 33 pontos	Glosa correspondente a 8% do valor da fatura mensal
	A cada ponto acima de 33	Glosa correspondente a 8% acrescido de 1% a cada ponto extra, do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de 20% acima de 50 pontos. As avaliações acima de 50 pontos por três vezes ensejarão a rescisão contratual.	
Observações		