



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação- Geral de Logística

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Indicador de Qualidade

O indicador de qualidade tem como finalidade medir o grau de inconformidade na execução dos serviços e no cumprimento das especificações estabelecidas no Termo de Referência. A meta consiste em manter os ambientes limpos, com utilização de insumos adequados e suficientes, em conformidade com as definições e exigências previstas. As avaliações serão registradas em formulário encaminhado pela Coordenação de Logística, em escala de 0 (zero) a 10 (dez), em números inteiros. O cálculo do indicador será realizado pela fórmula:

Cálculo:

$$\text{Indicador (\%)} = (i / n) * 100$$

- i = quantidade de inspeções com inconformidades;
- n = quantidade total de inspeções.

O acompanhamento ocorrerá por meio de inspeções *in loco* realizadas por amostragem, com emissão de relatório em solução tecnológica, sendo a periodicidade mensal. Os descontos a serem aplicados terão como base as faixas de inconformidade apuradas, conforme os seguintes parâmetros:

- Faixa I: $\geq 3\%$ \rightarrow 0% de desconto
- Faixa II: $< 3\%$ até $\geq 7\%$ \rightarrow 1% de desconto
- Faixa III: $< 7\%$ até $\geq 15\%$ \rightarrow 2,5% de desconto
- Faixa IV: $< 15\%$ \rightarrow 4,5% de desconto

Consideram-se inconformidades situações como sujidade, mofo, manchas, dejetos, farelos, detritos, teias de aranha, poeira, mau cheiro, poças d'água, umidade excessiva, transbordamento de lixeiras e utilização de insumos inadequados ou insuficientes, incluindo equipamentos de proteção individual, uniformes, materiais, bem como outras circunstâncias que caracterizem ambiente não limpo ou descumprimento das especificações do Termo de Referência.

Cada inspeção será considerada de acordo com o ambiente verificado em cada pavimento. No caso das áreas de escritório, a aferição será realizada por sala, sala de reunião ou gabinete, enquanto nos banheiros cada cabine sanitária será avaliada individualmente, além do restante do ambiente. Em situações em que os espaços estiverem submetidos a reformas ou outras circunstâncias que comprometam as condições de execução do serviço, as avaliações deverão observar níveis de tolerância e coerência com a realidade encontrada.



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação- Geral de Logística

A contratada poderá contestar o resultado do indicador sempre que este for inferior a 80% (oitenta por cento). A contestação deverá ser apresentada no prazo improrrogável de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir do encerramento da pesquisa de satisfação, e será analisada pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania no prazo de até 3 (três) dias úteis, desde que sejam comprovadas situações decorrentes de fatores imprevisíveis e incontroláveis.

O contrato poderá ser rescindido pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania nas seguintes situações:

- Quando o indicador corresponder à Faixa III por 3 (três) meses consecutivos;
- Quando o indicador corresponder à Faixa IV por 3 (três) vezes em um período de 12 (doze) meses;
- Quando o indicador ultrapassar 30% (trinta por cento).

Indicador Satisfação do Usuário

O indicador de satisfação tem como finalidade medir o grau de satisfação dos servidores do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania em relação ao resultado da execução do serviço. A meta estabelecida consiste em alcançar a satisfação de todos os servidores. As avaliações serão registradas em formulário encaminhado pela Coordenação de Logística, com pontuação variando de 0 (zero) a 10 (dez), em números inteiros.

Cálculo:

$$\text{Indicador (\%)} = (a / (n * 10)) * 100$$

- **a** = somatório dos pontos das avaliações que estejam no intervalo entre a média de pontos mais 1 (um) desvio padrão e a média de pontos menos 1 (um) desvio padrão;
- **n** = quantidade de avaliações cujos pontos estejam no intervalo entre a média de pontos mais 1 (um) desvio padrão e a média de pontos menos 1 (um) desvio padrão;

O acompanhamento será realizado por meio de relatório emitido em solução tecnológica, com periodicidade bimestral. Os descontos incidentes no pagamento ocorrerão conforme as faixas de desempenho apuradas:



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação- Geral de Logística

INDICADOR	DESCONTO
Faixa I $\geq 80\%$	0%
Faixa II $< 80\%$ até $\geq 75\%$	0,2%
Faixa III $< 75\%$ até $\geq 70\%$	0,5%
Faixa IV $< 70\%$	1%

Nos casos em que o ambiente estiver submetido a reformas ou a outras situações que comprometam as condições de execução do serviço, as avaliações deverão observar nível de tolerância e coerência com a realidade encontrada. A contratada poderá contestar o resultado do indicador sempre que este for inferior a 80% (oitenta por cento). O prazo para contestação será improrrogável e limitado a 2 (dois) dias úteis, contados a partir do encerramento da pesquisa de satisfação. O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania disporá de até 3 (três) dias úteis para análise e decisão, desde que sejam comprovadas situações decorrentes de fatores imprevisíveis e incontroláveis.



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação- Geral de Logística