ANEXO IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

Serviços de Lavanderia Externa (Execução nas Dependências da Contratada)

1. Objetivo

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem por finalidade avaliar mensalmente o desempenho da CONTRATADA quanto à qualidade da prestação dos serviços de lavanderia externa, permitindo a aferição objetiva do cumprimento das obrigações contratuais e subsidiando o recebimento dos serviços, a aplicação de glosas e demais consequências previstas contratualmente.

1.2. A avaliação será realizada pelo Fiscal Setorial/Técnico, com apoio do Fiscal Administrativo, mediante observação direta da execução contratual, conferência documental, inspeções técnicas e análise dos registros de coleta, processamento e entrega das roupas.

2. Metodologia

2.1. Cada indicador será avaliado segundo os seguintes conceitos:

Conceito	Nota
Bom	3
Regular	1
Insatisfatório	0

2.2. Quando determinado indicador não puder ser avaliado no período, será considerado "Não Avaliado", não integrando o cálculo da nota.

3. Estrutura do IMR

GRUPO 1 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Peso do Grupo: 40%

1. Indicador	Peso
1.1. Cumprimento da programação de coleta e entrega	25%
1.2. Qualidade da lavagem e higienização das roupas	35%
1.3. Conservação das peças processadas	20%

1. Indicador	Peso
1.4. Cumprimento da entrega das roupas em sua totalidade	10%
1.5. Cumprimento dos prazos de reprocessamento	10%
TOTAL	**100%**

Indicador 1.1

Cumprimento da programação de coleta e entrega

Avalia:

- cumprimento dos dias definidos;
- cumprimento dos horários estabelecidos;
- atendimento da frequência contratual;
- inexistência de atrasos injustificados;
- manutenção da continuidade do abastecimento das unidades.

Critérios

Bom

100% das coletas e entregas realizadas conforme cronograma.

Regular

Até duas ocorrências justificadas no mês.

Insatisfatório

Atrasos recorrentes ou interrupção do abastecimento.

Indicador 1.2

Qualidade da lavagem

Avalia se as roupas retornam:

- limpas;
- sem manchas;
- sem odores;
- sem resíduos químicos;
- adequadamente secas;
- devidamente dobradas;

- embaladas conforme especificação.

Critérios

Bom

Índice de conformidade superior a 98%.

Regular

Conformidade entre 95% e 98%.

Insatisfatório

Conformidade inferior a 95%.

Indicador 1.3

Conservação das peças

Avalia ocorrência de:

- rasgos;
- encolhimento;
- desgaste excessivo;
- desbotamento;
- danos provocados pelo processamento.

Critérios

Bom

Sem ocorrências.

Regular

Ocorrências isoladas.

Insatisfatório

Ocorrências repetitivas.

Indicador 1.4

Cumprimento da entrega das roupas em sua totalidade

Avalia:

- se não houve peças extraviadas;

Bom

100% atendido.

Regular

Até uma ocorrência.

Insatisfatório

Descumprimento recorrente.

Indicador 1.5

Reprocessamento

Avalia:

- recolhimento das peças recusadas;
- nova lavagem;
- devolução em até 24 horas;
- inexistência de cobrança adicional.

Critérios

Bom

100% atendido.

Regular

Até uma ocorrência.

Insatisfatório

Descumprimento recorrente.

GRUPO 2 – CONTROLE OPERACIONAL

Peso do Grupo: 35%

2. Indicador	**Peso**
2.1. Controle de pesagem	25%
2.2. Rastreabilidade documental	25%
2.3. Disponibilização dos equipamentos	20%
2.4. Transporte das roupas	15%
2.5. Embalagem e acondicionamento	15%

Indicador 2.1

Controle da pesagem

Verifica:

- pesagem conjunta;
- balança aferida pelo INMETRO;
- relatórios assinados;
- compatibilidade dos pesos.

Indicador 2.2

Rastreabilidade

Avalia:

- emissão dos relatórios;
- identificação das unidades;
- identificação dos lotes;
- registros de ocorrências;
- conferência das quantidades.

Indicador 2.3

Equipamentos

Verifica disponibilidade de:

- balanças;
- contêineres;
- sacos hampers/plásticos;
- carros-prateleira;
- equipamentos em perfeito funcionamento.

Indicador 2.4

Transporte

Avalia:

- veículo adequado;
- limpeza;
- compartimento isolado;
- inexistência de contaminação cruzada.

Indicador 2.5

Acondicionamento

Avalia:

- roupas embaladas;
- identificação correta;
- preservação da higiene;
- separação por unidade.

GRUPO 3 – GESTÃO CONTRATUAL

Peso do Grupo: 25%

Indicador	Peso
3.1. Atendimento das solicitações	25%
3.2. Documentação técnica	25%
3.3. Supervisão operacional	20%
3.4. Regularidade fiscal e trabalhista	15%
3.5. Sustentabilidade e gestão de resíduos	15%

Indicador 3.1

Atendimento às solicitações

Avalia:

- rapidez nas respostas;
- solução das ocorrências;
- substituição de empregados quando solicitada.

Indicador 3.2

Documentação Técnica

Verifica apresentação de:

- laudos;
- registros da ANVISA;
- fichas técnicas;
- formulações de lavagem;
- testes de durabilidade;
- testes de pH;

- documentação dos produtos utilizados.

Indicador 3.3

Supervisão

Avalia:

- atuação do preposto;
- visitas técnicas;
- acompanhamento da execução.

Indicador 3.4

Regularidade

Verifica manutenção das:

- certidões;
- documentação trabalhista;
- requisitos de habilitação.

Indicador 3.5

Sustentabilidade

Avalia:

- destinação adequada dos resíduos;
- limpeza dos veículos;
- cumprimento das exigências ambientais;
- utilização de produtos regularizados.

4. Cálculo da Nota

4.1. Cada indicador recebe nota:

- Bom = 3
- Regular = 1
- Insatisfatório = 0

4.2. Cada nota será multiplicada pelo respectivo peso.

4.3. A soma dos indicadores formará a nota do Grupo.

4.4. A soma dos três grupos corresponderá à Nota Final do IMR.

5. Faixa de Desempenho

Nota Final	**Conceito**
≥ 2,70	Excelente
2,30 a 2,69	Adequado
1,80 a 2,29	Regular
<1,80	Insatisfatório

6. Reflexos na Medição

6.1. As faturas apresentadas pela Contratada ao Contratante para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação, vinculado à avaliação da qualidade dos serviços, conforme a tabela a seguir:

Resultado	**Percentual de liberação da fatura**
Excelente	Liberação integral da fatura
Adequado	Liberação parcial (90%) com registro de melhoria
Regular	Liberação parcial (75%), com plano de ação obrigatório
Insatisfatório	Aplicação das glosas previstas no contrato, sem prejuízo das penalidades administrativas

6.2. O gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito neste documento, no Termo de Referência e na Cláusula Nona do Termo de Contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

7. Condições Complementares

7.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, esse será desconsiderado.

7.2. Quando atribuídas notas 1 (regular) e 0 (insatisfatório), a Unidade responsável deverá realizar reunião com o Contratado em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando a que o Contratado corrija faltas, falhas e irregularidades quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

7.3. Sempre que o Contratado solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

8. Responsabilidades

8.1. Fiscal(is) do Contrato:

- **Fiscal administrativo do contrato:** responsável pela verificação da manutenção das condições de habilitação do Contratado, bem como de outros aspectos administrativos do cumprimento do contrato, e pela informação de todas as circunstâncias relevantes ao fiscal setorial/técnico para que este preencha o IMR e consolide a avaliação de desempenho do Contratado;
- **Fiscal setorial/técnico do contrato:** responsável pela avaliação da execução do objeto e do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados, pela consolidação da avaliação de desempenho do Contratado com a inclusão da avaliação dos aspectos administrativos feita pelo fiscal administrativo, pela elaboração do IMR, com a apresentação das justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um), pelo encaminhamento de uma via do Formulário e das justificativas ao Contratado, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.

8.2. Gestor do Contrato:

- Responsável pela verificação das avaliações recebidas;
- Responsável pela aplicação na medição correspondente do respectivo percentual de liberação da fatura, que ensejará descontos a depender do desempenho, garantindo a defesa prévia ao Contratado;
- Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, com garantia de defesa prévia ao Contratado;
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

9. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS

9.1. Cabe à Unidade responsável, por meio do(s) fiscal(is) do contrato e com base no Formulário de Medição de Resultados, efetuar o acompanhamento do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.

9.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal setorial/técnico, com o auxílio do fiscal administrativo, deve encaminhar, com

observância dos prazos do Termo de Referência, os Formulários de Medição dos Resultados gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um), para o gestor do contrato, bem como deve encaminhar 1 (uma) via do Formulário e das justificativas à Contratada.

9.3. Mensalmente, o gestor do contrato verificará a avaliação de desempenho da Contratada realizada pelo(s) fiscal(is) com base em todos os Formulários de Medição dos Resultados gerados durante esse período.

9.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na **medição seguinte** o respectivo percentual de liberação da fatura conforme previsto neste procedimento, que ensejará descontos a depender do desempenho, **cabendo ao gestor do contrato notificar a Contratada formalmente e garantir a defesa prévia no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da notificação.**

9.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, o Relatório das Instalações e Quadro-resumo demonstrando, de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da Contratada em relação aos conceitos alcançados por ele.

ANEXO IV-A

FORMULÁRIO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS

Contrato número:	**Unidade:**	**Período:**	**Data:**
Contratada:			
Responsável pela Fiscalização:			
Gestor do Contrato:			

Grupo 1 – Execução dos serviços	**Peso (a)**	**Nota (b)**	**Subtotal (c = a x b)**
Cumprimento da programação de coleta e entrega	25%		
Qualidade da lavagem e higienização das roupas	35%		
Conservação das peças processadas	20%		
Cumprimento da entrega das roupas em sua totalidade	10%		
Cumprimento dos prazos de reprocessamento	10%		

Grupo 2 – Controle Operacional	**Peso (a)**	**Nota (b)**	**Subtotal (c = a x b)**
Controle de pesagem	25%		
Rastreabilidade documental	25%		
Disponibilização dos equipamentos	20%		
Transporte das roupas	15%		
Embalagem e acondicionamento	15%		

Grupo 3 – Gestão Contratual	**Peso (a)**	**Nota (b)**	**Subtotal (c = a x b)**
Atendimento das solicitações	25%		
Documentação técnica	25%		
Supervisão operacional	20%		
Regularidade fiscal e trabalhista	15%		
Sustentabilidade e gestão de resíduos	15%		

NOTA FINAL (somatória das notas totais para o grupo 1, 2 e 3)	

Nota Final:	**Assinatura do Responsável pela Fiscalização:**	**Assinatura do Gestor do Contrato:**	**Assinatura do Responsável da Contratada:**

ANEXO IV-B

RELATÓRIO DAS INSTALAÇÕES E QUADRO-RESUMO DA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS

Relatório das Instalações

Locais de Prestação dos Serviços	Subtotal - Grupo 1	Subtotal - Grupo 2	Subtotal - Grupo 3	Nota Final (somatória das notas totais para o grupo 1, 2 e 3)
Avaliação Global				

Quadro Resumo

GRUPO	MÊS												MÉDIA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
GRUPO 1													
GRUPO 2													
GRUPO 3													
TOTAL													