ANEXO IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. DO OBJETO

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultado – IMR estabelece os critérios objetivos para avaliação da qualidade dos serviços de limpeza, higienização e conservação prestados pela CONTRATADA, definindo indicadores, metas, instrumentos de medição, forma de acompanhamento, periodicidade, mecanismos de cálculo e eventuais ajustes no valor devido em razão do não atendimento dos níveis de serviço estabelecidos.

1.2. A avaliação será realizada pela fiscalização contratual, considerando as condições efetivamente verificadas nos prédios, unidades e demais locais abrangidos pela contratação, observadas as rotinas, frequências, técnicas, padrões de higiene, conservação, segurança e demais exigências estabelecidas no Memorial Descritivo.

1.3. O IMR constitui instrumento de medição da efetiva qualidade e adequação dos serviços prestados, não se confundindo com as sanções administrativas previstas no contrato e na legislação aplicável.

2. DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

2.1. Os serviços serão avaliados mediante indicadores de qualidade relacionados a:

- cumprimento das rotinas e frequências estabelecidas;
- qualidade da limpeza, higienização e conservação dos ambientes;
- fornecimento, disponibilidade e adequada utilização de materiais, produtos, equipamentos e utensílios;
- continuidade e regularidade dos serviços contratados;

- observância das normas de segurança, biossegurança e utilização de EPIs;
- atendimento às solicitações e ocorrências relacionadas ao objeto.

2.2. A cada indicador será atribuída pontuação conforme os critérios estabelecidos nas tabelas deste IMR.

2.3. A pontuação final poderá variar de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, correspondendo:

- 100 pontos: serviços prestados integralmente de acordo com os padrões contratados;
- 0 ponto: serviços prestados em nível manifestamente incompatível com as exigências contratuais.

2.4. A fiscalização poderá utilizar, para fins de medição, checklists, relatórios, registros fotográficos, livro de ocorrências, registros de solicitações, inspeções presenciais, documentos apresentados pela CONTRATADA e demais meios idôneos de comprovação da efetiva execução e qualidade dos serviços.

2.5. Os instrumentos de medição serão utilizados exclusivamente para verificar a execução do objeto, os resultados contratados, os níveis de serviço e os padrões de qualidade estabelecidos, não sendo utilizados para controle de jornada, frequência, escala ou disponibilidade individual dos empregados da CONTRATADA.

3. DOS INDICADORES DE QUALIDADE

- **INDICADOR Nº 01 – CUMPRIMENTO DAS ROTINAS E FREQUÊNCIAS**

Finalidade: Mensurar o cumprimento das atividades de limpeza, higienização e conservação nas frequências estabelecidas no Memorial Descritivo para cada unidade, ambiente ou prédio.

Meta a cumprir: Cumprimento integral das rotinas e frequências previstas no Memorial Descritivo.

Instrumento de medição: Checklist de fiscalização, registros de ocorrência, registros fotográficos, relatórios e demais elementos comprobatórios.

Forma de acompanhamento: Fiscalização presencial e análise dos registros de execução.

Periodicidade: Contínua, com consolidação mensal.

Mecanismo de cálculo: Será contabilizado o número de ocorrências de tarefas não realizadas, realizadas parcialmente ou realizadas fora da frequência estabelecida, quando a ocorrência for imputável à CONTRATADA.

Faixas de pontuação:

OCORRÊNCIAS NO PERÍODO	PONTUAÇÃO
0 A 2	25 PONTOS
3 A 5	20 PONTOS
6 A 8	15 PONTOS
9 A 12	10 PONTOS
13 A 15	5 PONTOS
16 OU MAIS	0 PONTOS

Sanções: Conforme Termo de Referência e contrato, sem prejuízo do ajuste decorrente deste IMR.

- **INDICADOR Nº 02 – QUALIDADE DA LIMPEZA, HIGIENIZAÇÃO E CONSERVAÇÃO**

Finalidade: Avaliar a qualidade efetiva dos serviços prestados, assegurando que os ambientes permaneçam limpos, higienizados, organizados, abastecidos e em condições adequadas de utilização.

Meta a cumprir: Manutenção dos ambientes em condições adequadas de limpeza, higiene, conservação e organização, sem presença injustificada de poeira, resíduos, manchas, sujeira, mau odor ou demais condições incompatíveis com o padrão contratado.

Instrumento de medição: Inspeção presencial, checklist de avaliação, registros fotográficos, registros de reclamações e ocorrências.

Forma de acompanhamento: Fiscalização presencial.

Periodicidade: Contínua, com consolidação mensal.

Mecanismo de cálculo: Serão contabilizadas as ocorrências de deficiência na execução dos serviços, considerando, entre outros:

- presença de sujeira ou resíduos após a execução do serviço;
- presença de manchas, poeira ou teias de aranha;
- sanitários inadequadamente higienizados;
- superfícies de contato sem adequada higienização;
- ambientes desorganizados após a execução;
- pisos inadequadamente limpos ou tratados;
- mobiliários, equipamentos, vidros ou demais superfícies inadequadamente limpos;
- ocorrência de mau odor decorrente de limpeza inadequada;
- descumprimento dos padrões específicos para ambientes de saúde ou educação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CARLOS BARBOSA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Faixas de pontuação:

OCORRÊNCIAS NO PERÍODO	PONTUAÇÃO
0 A 3	30 PONTOS
4 A 6	24 PONTOS
7 A 10	18 PONTOS
11 A 14	12 PONTOS
15 A 18	6 PONTOS
19 OU MAIS	0 PONTOS

Sanções: Conforme Termo de Referência e contrato.

- **INDICADOR Nº 03 – MATERIAIS, PRODUTOS, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS**

Finalidade: Verificar a disponibilidade, qualidade, quantidade, adequação e correta utilização dos materiais, produtos, equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços.

Meta a cumprir: Disponibilidade integral dos materiais, produtos, equipamentos e utensílios necessários à adequada execução dos serviços, em quantidade suficiente e em condições apropriadas de utilização.

Instrumento de medição: Inspeção presencial, conferência de estoque, registros de fornecimento, notas fiscais, solicitações da Administração e registros de ocorrência.

Forma de acompanhamento: Fiscalização presencial e documental.

Periodicidade: Contínua, com consolidação mensal.

Mecanismo de cálculo: Serão contabilizadas ocorrências relativas a:

- falta ou insuficiência de materiais;
- fornecimento de material em quantidade inferior à solicitada;
- fornecimento de produto em desconformidade com as especificações;
- utilização de produto inadequado ao ambiente ou superfície;
- utilização de produto sem identificação ou fora do prazo de validade;
- ausência ou inadequação de equipamentos e utensílios;

- compartilhamento indevido de utensílios entre áreas quando houver risco de contaminação cruzada;
- descumprimento do prazo de fornecimento de materiais estabelecido no Memorial.

Faixas de pontuação:

OCORRÊNCIAS NO PERÍODO	PONTUACÃO
0 A 2	15 PONTOS
3 A 4	12 PONTOS
5 A 6	9 PONTOS
7 A 8	6 PONTOS
9 A 10	3 PONTOS
11 OU MAIS	0 PONTOS

Sanções: Conforme Termo de Referência e contrato.

- **INDICADOR Nº 04 – CONTINUIDADE E REGULARIDADE DOS SERVIÇOS**

Finalidade: Avaliar a continuidade e a regularidade dos serviços contratados, verificando se as rotinas e atividades previstas são executadas de forma suficiente e adequada para assegurar o resultado contratado.

Meta a cumprir: Manutenção da continuidade, regularidade e adequada execução dos serviços, de acordo com as rotinas, frequências, padrões de qualidade e níveis de serviço estabelecidos no Memorial Descritivo.

Instrumento de medição: Fiscalização presencial, checklists, registros de ocorrência, registros fotográficos, relatórios e demais documentos ou meios idôneos de comprovação da execução dos serviços.

Forma de acompanhamento: Fiscalização presencial e análise dos registros relacionados à execução do objeto.

Periodicidade: Contínua, com consolidação mensal.

Mecanismo de cálculo: Serão contabilizadas as ocorrências que resultem em:

- não realização de serviço previsto;
- interrupção indevida da execução dos serviços;
- execução parcial das rotinas contratadas;
- atraso injustificado na execução de atividades;
- execução em nível insuficiente para assegurar a continuidade do serviço;
- descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- resultado inadequado ou incompatível com os padrões contratados.

A mera ausência ou substituição de determinado empregado não constituirá, isoladamente, ocorrência para fins de medição, sendo considerada somente a consequência objetiva produzida na execução dos serviços, quando houver.

Faixas de pontuação:

OCORRÊNCIAS NO PERÍODO	PONTUACÃO
0 A 2	10 PONTOS
3 A 4	8 PONTOS
5 A 6	6 PONTOS
7 A 8	4 PONTOS
9 A 10	2 PONTOS
11 OU MAIS	0 PONTOS

Sanções: Conforme Termo de Referência e contrato.

- **INDICADOR Nº 05 – SEGURANÇA, BIOSSEGURANÇA E UTILIZAÇÃO DE EPIs**

Finalidade: Garantir que os serviços sejam executados de acordo com as normas de segurança, higiene ocupacional e biossegurança aplicáveis, especialmente nas unidades vinculadas à Secretaria Municipal da Saúde.

Meta a cumprir: Ausência de ocorrências de descumprimento das exigências de segurança, biossegurança, utilização de EPIs ou procedimentos destinados à prevenção de contaminação e acidentes.

Instrumento de medição: Inspeção presencial, checklist, registros fotográficos e registros de ocorrência.

Forma de acompanhamento: Fiscalização presencial.

Periodicidade: Contínua, com consolidação mensal.

Mecanismo de cálculo: Serão contabilizadas ocorrências relativas a:

- ausência ou uso inadequado de EPIs;
- utilização inadequada de produtos saneantes;
- descumprimento das técnicas de higienização estabelecidas;
- ausência de sinalização de piso molhado quando exigível;
- utilização inadequada ou compartilhamento indevido de utensílios;
- descumprimento das técnicas de prevenção de contaminação cruzada;
- descumprimento dos procedimentos específicos para áreas assistenciais;
- execução de atividades de risco sem os equipamentos, treinamento ou procedimentos de segurança exigidos.

Faixas de pontuação:

OCORRÊNCIAS NO PERÍODO	PONTUACÃO

0	10 PONTOS
1	8 PONTOS
2	6 PONTOS
3	4 PONTOS
4	2 PONTOS
5 OU MAIS	0 PONTOS

Sanções: Conforme Termo de Referência e contrato.

- **INDICADOR Nº 06 – ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES E OCORRÊNCIAS**

Finalidade: Avaliar o atendimento, pela CONTRATADA, às solicitações, ocorrências e necessidades extraordinárias relacionadas à execução dos serviços, observados os prazos e níveis de serviço estabelecidos no Memorial Descritivo e no contrato.

Meta a cumprir: Atendimento das solicitações e ocorrências relacionadas ao objeto dentro dos prazos estabelecidos, considerando a natureza, a complexidade e o grau de urgência de cada situação.

Instrumento de medição: Registros de solicitações, livro de ocorrências, e-mails, relatórios, registros fotográficos e demais meios idôneos de comprovação utilizados pela fiscalização.

Forma de acompanhamento: Fiscalização dos serviços e análise dos registros administrativos relacionados à execução do objeto.

Periodicidade: Contínua, com consolidação mensal.

Mecanismo de cálculo: Serão consideradas as ocorrências relacionadas a:

- não atendimento de solicitação relacionada ao objeto;
- atendimento fora do prazo estabelecido;
- demora injustificada na solução de intercorrência;
- não atendimento de serviço emergencial previsto no objeto;
- não correção, no prazo estabelecido, de irregularidade constatada na execução dos serviços.

Faixas de pontuação:

OCORRÊNCIAS NO PERÍODO	PONTUACÃO
0 a 1	10 PONTOS
2	8 PONTOS
3	6 PONTOS
4	4 PONTOS
5	2 PONTOS

6 OU MAIS	0 PONTOS

Sanções: Conforme Termo de Referência e contrato.

4. DA PONTUAÇÃO TOTAL

4.1. A pontuação final de qualidade dos serviços será obtida pela soma das pontuações alcançadas em cada indicador:

X = I1 + I2 + I3 + I4 + I5 + I6

Onde:

I1 = Cumprimento das rotinas e frequências – até 25 pontos;

I2 = Qualidade da limpeza, higienização e conservação – até 30 pontos;

I3 = Materiais, produtos, equipamentos e utensílios – até 15 pontos;

I4 = Continuidade e regularidade dos serviços – até 10 pontos;

I5 = Segurança, biossegurança e utilização de EPIs – até 10 pontos;

I6 = Atendimento às solicitações e ocorrências – até 10 pontos.

Pontuação máxima: 100 pontos.

5. DAS FAIXAS DE AJUSTE DO PAGAMENTO

5.1. A pontuação final obtida no período de referência será utilizada para determinar o fator de ajuste aplicável ao valor dos serviços efetivamente medidos, de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste IMR.

PONTUACÃO FINAL	PERCENTUAL DEVIDO	FATOR DE AJUSTE
91 a 100 pontos	100%	1.00
81 a 90 pontos	95%	0.95
71 a 80 pontos	90%	0.90
61 a 70 pontos	85%	0.85
51 a 60 pontos	80%	0.80
0 a 50 pontos	75%	0.75

5.2. O valor devido será calculado mediante a seguinte fórmula:

Valor devido = Valor dos serviços efetivamente medidos × Fator de Ajuste de Nível de Serviço

5.3. O ajuste decorrente da aplicação deste IMR não afasta a possibilidade de aplicação de outras glosas ou descontos expressamente previstos no contrato, desde que relacionados à não execução, execução parcial, execução inadequada ou desconformidade de serviços, materiais ou demais obrigações contratuais, vedada a utilização de critérios relacionados à mera ausência ou disponibilidade individual de empregados ou à composição da planilha de custos e formação de preços.

5.4. A não execução, execução parcial, execução inadequada ou atraso na execução de serviços poderá ensejar o correspondente ajuste da medição, desde que a ocorrência esteja devidamente caracterizada e seja imputável à CONTRATADA, independentemente da pontuação obtida no IMR, quando houver previsão contratual específica para tanto.

5.5. A aplicação do fator de ajuste não substitui nem impede a aplicação das sanções administrativas cabíveis quando caracterizada infração contratual, observados o contraditório e a ampla defesa quando exigidos pela legislação.

6. DO REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

6.1. Toda ocorrência utilizada para fins de redução da pontuação deverá ser registrada pela fiscalização, contendo, sempre que possível:

- data e horário da ocorrência;
- unidade ou local da ocorrência;
- descrição objetiva da irregularidade;
- serviço, rotina, frequência ou nível de serviço afetado;
- indicador ao qual a ocorrência está vinculada;

- registro fotográfico ou outro meio de comprovação, quando aplicável;
- comunicação encaminhada ao preposto da CONTRATADA;
- prazo para regularização, quando cabível;
- comprovação da regularização.

6.2. As ocorrências deverão ser consideradas somente quando devidamente caracterizadas e atribuíveis à CONTRATADA, não sendo computadas situações decorrentes de fato exclusivo da Administração, caso fortuito, força maior ou outras circunstâncias devidamente comprovadas que impeçam ou prejudiquem a execução regular dos serviços.

6.3. Sempre que a irregularidade puder ser corrigida sem prejuízo da continuidade dos serviços, a fiscalização comunicará o fato ao preposto da CONTRATADA, indicando o resultado ou serviço que deverá ser restabelecido e o prazo para regularização, quando cabível.

6.4. Caberá exclusivamente à CONTRATADA definir os meios, recursos, procedimentos e organização necessários para corrigir a irregularidade e restabelecer o resultado contratado, não competindo à fiscalização determinar diretamente aos empregados da CONTRATADA a forma de execução ou a organização do trabalho.

6.5. A correção da irregularidade não afastará, quando cabível, sua contabilização para fins de avaliação do resultado, desde que a ocorrência esteja devidamente caracterizada e tenha sido imputável à CONTRATADA.

7. DA PLANILHA DE AVALIAÇÃO MENSAL

Órgão/Unidade: _____

Contrato nº: _____

Contratada: _____

Fiscal do contrato: _____

PREFEITURA MUNICIPAL DE CARLOS BARBOSA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Mês de referência: _____

Indicador	Pontuacão máxima	Pontuacão obtida
I1 – Cumprimento das rotinas e frequências	25	
I2 – Qualidade da limpeza, higienização e conservação	30	
I3 – Materiais, produtos, equipamentos e utensílios	15	
I4 – Continuidade e regularidade dos serviços	10	
I5 – Segurança, biossegurança e utilização de EPIs	10	
I6 – Atendimento às solicitações e ocorrências	10	
TOTAL	**100**	

Pontuação final: _____ pontos

Fator de ajuste: _____

Valor dos serviços efetivamente medidos: R$_____

Valor devido após aplicação do IMR: R$_____

Observações da fiscalização:

_____

_____

_____

Fiscal do Contrato:

_____

Data:

Contratada – ciência:

_____

Carlos Barbosa, xx de xxxxxxx de xxxx.