

## **ANEXO B do Termo de Referência INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

### **1. Considerações Iniciais**

Este documento define a metodologia para a avaliação dos serviços prestados, descrevendo os critérios e as pontuações a serem empregados na gestão contratual. Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados. Note que o valor devido à contratada, a título de pagamento, poderá eventualmente sofrer descontos em função da pontuação por ela obtida por ocasião do Relatório de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Limpeza, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades cabíveis. A adoção desses critérios assegurará ao Contratante instrumentos para avaliação e o controle efetivo da qualidade da prestação dos serviços, de forma a obter condições adequadas de salubridade e higiene nos ambientes envolvidos.

### **2. Regras Gerais**

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza e Conservação, se faz por meio de pontuação em conceitos de “Ótimo”, “Bom”, “Médio” e “Ruim” em cada um dos itens vistoriados.

#### **2.1. Conceitos da Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens:**

a) ÓTIMO – Refere-se à conformidade total dos critérios, como:

- Inexistência de poeira;
- Inexistência de sujidade;
- Vidros limpos;
- Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;
- Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas e volume até 2/3;
- Empregados devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados;
- Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente.

b) BOM – Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como:

- Ocorrência de poeira em local isolado;
- Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
- Ocorrência isolada no reabastecimento.

c) MÉDIO (REGULAR) – Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como:

- Ocorrência de poeira em vários locais;
- Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;
- Ocorrências por falta de reabastecimento;
- Piso sujo e molhado.

d) RUIM (INSATISFATÓRIO) – Refere-se à desconformidade total dos critérios, como:

- Poeira e sujidades em salas e demais dependências;
- Ocorrência de poeira em superfícies fixas e visíveis;
- Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
- Lixeiras sujas e transbordando;
- Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes;

- Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem justificativas ou sem comunicação com o Contratante;
- Empregado com uniforme e EPIs incompletos;
- Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- Sanitários e vestiários sujos.

**2.2.** As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade e prestação de serviços adequadamente.

<b>INDICADOR 1 – USO DOS EPI'S E UNIFORMES</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal técnico do contrato através de registros próprios
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Faixas de pontuação	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrência = 6 pontos 3 ocorrência = 4 pontos 4 ocorrência = 2 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos

<b>INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento de e uso dos uniformes, dentre outras
Meta a cumprir	Até 1 (um) dia útil posterior à solicitação ou conforme prazo dado pelo solicitante
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelos fiscais e/ou gestor do contrato através de notificações, e-mail ou ofício
Periodicidade	Por evento /solicitação à contratante
Faixas de pontuação	Sem atrasos = 10 Pontos 1 resposta com atraso = 8 pontos 2 resposta com atraso = 6 pontos 3 respostas com atraso = 4 pontos 4 respostas com atraso = 2 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos

Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### INDICADOR 3 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E/OU DOS BENEFÍCIOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atraso no pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelos fiscal administrativo através de notificações, e-mail ou ofício
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459 §1º, do Dec. Lei nº 5.452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Faixas de pontuação	Sem ocorrências: 35 pontos Uma ou mais ocorrências: 0 pontos.

### INDICADOR 4 – FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal técnico do contrato através de notificações, e-mail ou ofício
Periodicidade	Por evento/constatação
Faixas de pontuação	Sem ocorrências: 10 pontos Uma ou mais ocorrências: 0 pontos.
Observações	Se houver justificativa relevante ou de força maior para atraso na entrega o fiscal poderá retirar a ocorrência justificando no processo.

### INDICADOR 5 – DESCUMPRIMENTO A OUTRAS OBRIGAÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento as exigências do Edital e seus anexos
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências

Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal administrativo do contrato através de notificações, e-mail ou ofício
Periodicidade	Por evento/constatação
Faixas de pontuação	Nenhuma das ocorrências abaixo: 5 pontos Problemas na habilitação jurídica, fiscal ou trabalhista: menos 1 ponto Ficar sem preposto por mais de 7 dias: menos 1 ponto 2 dias ou mais sem reposição de funcionário ausente: menos 1 ponto por funcionário

#### INDICADOR 6 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico/impressos/etc.
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Faixas de pontuação	De 0 a 30 pontos conforme resultados da pesquisa
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo.

#### FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

<b>UNIDADE:</b>		<b>Mês de referência:</b>
<b>Nº Contrato:</b>		
<b>Responsável:</b>	Fiscal técnico	
<b>Contratada:</b>		
<b>Legenda do Grau de Satisfação:</b> O = ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica ou Não sei responder		
<b>Locais</b>	<b>Serviços/Procedimentos/Especificações</b>	<b>Grau de Satisfação</b>
Banheiros	Limpeza do chão, vasos e pias, parede, recolher o lixo, abastecimento de consumíveis (papel, sabonete e outros)	
Corredores	Limpeza dos pisos, paredes e casas de insetos.	
Salas de aula e laboratórios	Recolher o lixo, limpar o piso, limpeza dos móveis, das paredes, janelas, retirar casas de insetos.	
Demais ambientes	Recolher o lixo, limpar o piso, limpeza dos móveis, das paredes, janelas, retirar casas de insetos.	

Áreas de Carpetes	Recolher o lixo, limpar, limpeza dos móveis e das paredes, retirar casas de insetos.	
Pátios	Limpeza de calçadas e frente do Campus.	
Funcionários	Uniformes/Crachá/EPI's (luvas, etc). Equipamentos utilizados.	
Execução dos serviços.	Qualidade dos materiais disponibilizados pela empresa.	
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.		

A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
	x	y	p	q
B - Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)			z	
C - Índice de Avaliação, por quesito (*)	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados [A/B]	$x/z=a$	$y/z=b$	$p/z=c$	$q/z=d$
D - Pontuação Total (**)				
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 30.			$(a+b)*30$	

### 3. Faixas de Ajuste de pagamento

**3.1.** As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

**3.1.1.** A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

<b>Pontuação total do serviço</b> = Pontos INDICADOR 1 + Pontos INDICADOR 2+Pontos INDICADOR 3 + Pontos INDICADOR 4 + Pontos INDICADOR 5
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**3.2.** Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

**Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]**

**3.3.** A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes poderá ensejar a rescisão do contrato.

**4.** Check-List para a avaliação do nível dos serviços

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
<b>1 - Uso dos EPI's e uniformes</b>	<b>Sem ocorrências</b>	<b>10</b>	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
<b>2-Tempode resposta às solicitações da contratante</b>	<b>Sem atrasos</b>	<b>10</b>	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
<b>3 – Atraso no pagamento de salários e/ou dos benefícios</b>	<b>Sem ocorrências</b>	<b>35</b>	
	Uma ou mais ocorrências	0	
<b>4 – Falta de materiais previstos em contrato</b>	<b>Sem ocorrências</b>	<b>10</b>	
	Uma ou mais ocorrências	0	
<b>5- Descumprimento de outras obrigações</b>	<b>Nenhuma das ocorrências abaixo</b>	<b>5</b>	
	Problemas na habilitação jurídica, fiscal ou trabalhista	menos 1 ponto	
	Ficar sem preposto por mais de 7 dias	menos 1 ponto	

	2 dias ou mais sem reposição de funcionário ausente	menos 1 ponto por funcionário	
<b>6 – Qualidade dos serviços prestados</b>	<b>Conforme resultado da pesquisa</b>	<b>0 – 30</b>	
<b>Pontuação total do serviço</b>			

Assinatura do fiscal técnico

Assinatura do fiscal Administrativo

**OBS:** o preposto da empresa deve acompanhar a prestação de serviços e fazer suas próprias anotações.