ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços de Limpeza, higienização e conservação, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

2. A Secretaria Municipal de Saúde, juntamente com os responsáveis de cada unidade de saúde, são responsáveis técnicos pela fiscalização técnica/setorial do contrato, que deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme este modelo, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

2.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

2.2. Deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

2.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

3. O Gestor ou Fiscal deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;

4. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela Secretaria de Saúde, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

5. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, a Secretaria de Saúde, através dos responsáveis técnicos de cada unidade de saúde, deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7. Os Serviços e produtos da contratada serão avaliados por meio de quatro indicadores:

7.1. Uso dos EPI's, e uniformes;

7.2. Tempo de resposta às solicitações da contratante;

7.3. Excelência nos serviços prestados;

7.4. Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;

8. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

8.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços;

8.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

9. A não regularização dos problemas reclamados nos prazos estabelecidos implica na aplicação de nova penalidade e assim por diante até sua regularização;

10. Este IMR - Instrumento de Medição de Resultado define expectativas de serviços e responsabilidades entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, e é parte integrante do contrato.

11. Para as falhas na prestação de serviços que não constam neste IMR, será aplicado o grau correspondente às irregularidades de mesmo grau de comprometimento dos serviços previstos nesta IMR.

12. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios, e os mecanismos de cálculo de pontuação de qualidade na prestação do serviço.

13. O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, a critério da CONTRATANTE, poderá ser objeto apenas de notificação nas três primeiras ocorrências.

INDICADOR 1: USO DOS EPI's E UNIFORMES	
Item	**Descrição**
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho e uso e condições dos uniformes pelos funcionários durante a execução dos serviços.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pela Superintendência de Suprimentos através do Livro de Registros, que ficará disposto em todas as unidades cujo serviço será prestado.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia).
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço:

Faixas de ajuste no pagamento	- Sem Ocorrências = 20 Pontos - 01 Ocorrência = 19 Pontos - 02 Ocorrências = 18 pontos - 03 Ocorrências = 17 Pontos - 04 Ocorrências = 16 pontos - 05 Ocorrências = 15 pontos - 06 a 10 ocorrências = 10 pontos - 11 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	Redução no valor a ser pago à contratada, conforme faixas de ajuste de pagamento.

INDICADOR 2: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Item	**Descrição**
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Superintendência de Suprimentos
Meta a cumprir	Até o dia útil posterior à solicitação, ou conforme prazo informado na solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pela Superintendência de Suprimentos através de ofícios enviados a contratada.
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante/preposto.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço:
Faixas de ajuste no pagamento	- Sem atrasos: 10 pontos - 01 resposta com atraso = 09 pontos - 02 respostas com atraso = 08 pontos - 03 respostas com atraso = 07 pontos - 04 respostas com atraso = 06 pontos - 05 respostas com atraso = 05 pontos - 06 ou mais respostas com atraso = 0 pontos
Sanções	Redução no valor a ser pago à contratada, conforme faixas de ajuste de pagamento.

INDICADOR 3: EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	**Descrição**
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais, assim como garantir o nível de qualidade global na prestação dos serviços

Meta a cumprir	Prestar todos os serviços contratados com perfeita execução, primando pela excelência do serviço e pela segurança dos funcionários e dos frequentadores do prédio sede, galpões e unidades de saúde.
Instrumento de medição	Constatação formal das ocorrências de falhas por meio de formulário.
Forma de acompanhamento	Pela Superintendência de Suprimentos através de formulário.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Preenchimento na Planilha de Identificação de falhas
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço:
Faixas de ajuste no pagamento	Sem Ocorrências = 40 Pontos - 01 ocorrência = 38 pontos - 02 ocorrências = 36 pontos - 03 ocorrências = 34 pontos - 04 ocorrências = 32 pontos - 05 ocorrências = 30 pontos - 06 ocorrências = 26 pontos - 07 ocorrências = 22 pontos - 08 ocorrências = 18 pontos - 09 ocorrências = 14 pontos - 10 ocorrências = 10 pontos - 11 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	Redução no valor a ser pago à contratada, conforme faixas de ajuste de pagamento.

INDICADOR 4: ADIMPLÊNCIA NO PAGAMENTO DE SALÁRIO E OUTROS BENEFÍCIOS	
Item	**Descrição**
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos (injustificáveis) de pagamento, recolhimento de FGTS e benefícios aos funcionários
Meta a cumprir	Salário ser efetuado no dia correto, 13º efetuado no período correto, assim como recolhimento do FGTS. Pagamentos dos benefícios previstos com base na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Através dos seguintes relatórios a serem entregues: Balancete de verificação, razão contábil da respectiva conta (da obrigação), extrato e conciliação bancária.
Periodicidade	Mensal, com base na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência, por funcionário.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço:

Faixas de ajuste no pagamento	Sem Ocorrências = 30 Pontos - 01 ocorrência = 28 pontos - 02 ocorrências = 28 pontos - 03 ocorrências = 17 pontos - 04 ocorrências = 10 pontos - 05 ocorrências = 5 pontos - 06 ocorrências ou mais = 00 ponto
Sanções	Redução no valor a ser pago à contratada, conforme faixas de ajuste de pagamento.

FALHAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA
Falta de qualquer um dos materiais e equipamentos previstos que venha a causar interrupção ou redução na qualidade dos serviços	Ocorrência registrada
Não execução das tarefas de acordo com o parâmetro, a rotina (frequência) e o cronograma estabelecido.	Ocorrência registrada
Falta de Prontidão e Pro atividade na Prestação do Serviço	Ocorrência registrada
Não Realização das tarefas programadas/solicitadas	Ocorrência registrada
Falta de Conservação e zelo com os equipamentos	Ocorrência registrada
Ausência de zelo e urbanidade no tratamento com o público	Ocorrência registrada

14. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

14.2. 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:

Pontuação total do serviço = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4".

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

CONCEITO	**Faixas de Pontuação de Qualidade de serviço**	**Pagamento Devido**	**Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado**
EXCELENTE	Faixa 1 – De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
BOM	Faixa 2 – De 80 a 89 pontos	98,5% do valor previsto	0,985
REGULAR	Faixa 3 – De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
INSATISFATÓRIO	Faixa 4 – De 60 a 69 pontos	95,5% do valor previsto	0,955
RUIM	Faixa 5 – Abaixo de 60 pontos	94% do valor previsto	0,94
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]			

15. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	**Critério (Faixas de Pontuação)**	**Pontos**	**Avaliação**
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	20	
	01 ocorrência	19	
	02 ocorrências	18	
	03 ocorrências	17	
	04 ocorrências	16	
	05 ocorrências ou mais	15	
	06 a 10 ocorrências	10	
	11 ocorrências ou mais	0	

2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	01 resposta com atraso	9	
	02 resposta com atraso	8	
	03 resposta com atraso	9	
	04 resposta com atraso	6	
	05 resposta com atraso	5	
	06 ou mais resposta com atraso	0	
3 – Excelências dos serviços prestados	Sem ocorrências	40	
	01 ocorrência	38	
	02 ocorrências	36	
	03 ocorrências	34	
	04 ocorrência	32	
	05 ocorrências	30	
	06 ocorrências	26	
	07 ocorrências	22	
	08 ocorrências	18	
	09 ocorrências	14	
	10 ocorrências	10	
	11 ocorrências ou mais	1	
4 – Adimplência no pagamento de salário e outros benefícios.	Sem ocorrências	30	
	01 ocorrência	28	
	02 ocorrências	25	
	03 ocorrências	17	
	04 ocorrências	10	
	05 ocorrências	5	
	06 ocorrências ou mais	0	
Pontuação Total do Serviço			

PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000

CNPJ: 45.351.749/0001-11

16. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE LIMPEZA, HIGIENIZAÇÃO E CONSERVAÇÃO.

Unidade:			Data:	
Servidor:				
Contratada:				
Nº do contrato:				
Serviço prestado na unidade	**O**	**B**	**R**	**I**
Limpeza do chão, esquadrias, equipamentos e cisternas.				
Limpeza das estações trabalho (mesa, cadeira, computadores)				
Limpeza de armários, arquivos, balcão de Atendimento.				
Limpeza de portas e janelas.				
Limpeza das lixeiras e recolhimento do lixo.				
Limpeza da copa.				
Limpeza dos eletrodomésticos (bebedouro, geladeira/ frigobar, ...)				
Limpeza do banheiro e Reposição de produtos de higiene				
Serviço prestado na área comum	**O**	**B**	**R**	**I**
Limpeza dos corredores e halls				
Limpeza das lixeiras e recolhimento do lixo				
Limpeza dos banheiros públicos				

CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000

CNPJ: 45.351.749/0001-11

ÓTIMO - Refere-se à conformidade total dos critérios, como listado a seguir:

• Limpeza efetuada de forma satisfatória e na frequência contratada;
• Inexistência de sujidade após a execução da limpeza;
• Todos os dispensadores (Sabonete, Papel Toalha e Papel Higiênico) limpos e abastecidos corretamente;
• Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas;
• Funcionários devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados;
• Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente;
• Carrinho de limpeza (quando houver) limpo e bom estado de limpeza dos utensílios, tais como cabeleiras de mopp e panos de limpeza, etc;
• Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais.

BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como listado a seguir:

• Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (raramente);
• Existência de sujidade após a execução da limpeza (raramente);
• Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
• Ocorrência isolada no reabastecimento;
• Cumprimento parcial de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como exemplos listados a seguir:

• Ocorrências de limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada;
• Ocorrências de várias lixeiras fora do padrão;
• Ocorrências por falta de reabastecimento;
• Piso sujo e/ou molhado após o serviço de limpeza.

INSATISFATÓRIO – Refere-se à desconformidade total dos critérios, como exemplos listados a seguir:

• Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (frequentemente);
• Existência de sujidade após a execução da limpeza (frequentemente);
• Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
• Lixeiras sujas e transbordando;
• Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes, após o serviço de limpeza;
• Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem motivo ou sem comunicação com o contato do Contratante;
• Funcionário com uniforme e EPIs incompletos;
• Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
• Sanitários e vestiários sujos;
• Descumprimento de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

Sugestões, elogios e críticas:

PREFEITURA MUNICIPAL DE ORLÂNDIA

Estado de São Paulo

PÇA. CEL. ORLANDO, 600 - C. P. 77 - CEP 14620-000 - FONE PABX (16) 3820-8000

CNPJ: 45.351.749/0001-11

B- TOTAL DE QUESITOS AVALIADOS NO PERÍODO (EXCETO NÃO APLICÁVEL)

C- PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO – POR QUESITO (*)	O	B	R	I

(*) Número de quesitos pontuados (correspondente a cada grau de satisfação) dividido por B (total de quesitos avaliados no período) = C (percentual de avaliação – por quesito)

D- PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO OBTIDO (**)

(**) Somatória dos percentuais apurados para os graus de satisfação Ótimo e Bom (item C)

Orlândia, de de 2025.

_____ _____

Avaliador **Gestor / Fiscal**