

ANEXO VIII - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. DISPOSIÇÕES GERAIS:

1.1. Este instrumento é um ajuste escrito, anexo ao contrato firmado entre o CRM-PR e a Contratada, por meio do qual se definem os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, compreendendo os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada na execução do objeto. Para tanto, observar-se-á as seguintes diretrizes:

a) Atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;

b) Fatores que estejam no controle da Contratada e que possam interferir no atendimento das metas;

c) Indicadores de fácil obtenção, relevantes e adequados à natureza e características do serviço, estipulados de forma sistemática, de modo que possam contribuir cumulativamente para o resultado global do serviço e não interfiram negativamente uns nos outros;

d) A previsão de nível de desconformidade dos serviços permitirá, além do redimensionamento dos pagamentos, a aplicação de penalidades à Contratada, e ainda, a rescisão unilateral do contrato, se assim for o caso;

e) Regularidade dos registros, controles e informações que deverão ser apresentados pela Contratada.

1.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

1.3. As situações abrangidas por este instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do Contrato, não isentando a Contratada das demais responsabilidades ou sanções previstas.

1.4. O CRM-PR poderá alterar os procedimentos formais e a metodologia de avaliação durante a execução contratual, sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior, e ainda não houver prejuízos à Contratada, que será previamente consultada.

2. DOS PROCEDIMENTOS:

2.1. A gestão e a equipe de fiscalização do contrato serão designadas pelo CRM-PR, de maneira a possibilitar o acompanhamento da execução dos serviços prestados, bem como a atuação, quando necessário, junto ao preposto indicado pela Contratada.

2.2. Verificando-se a existência de irregularidades na execução do objeto, a Fiscalização do Contrato notificará o preposto da Contratada para que esta solucione a inconformidade ou preste os devidos esclarecimentos.

2.3. A notificação da existência de irregularidades na execução do contrato, dependendo da gravidade da situação ou da sua reincidência, será formal e relatará o fato, o dia e a hora do acontecido, podendo ser por meio eletrônico (e-mail).

2.3.1. Na hipótese da Contratada não prestar as informações necessárias, ou ainda não solucionar a irregularidade no prazo estabelecido pela fiscalização, será autuado o competente processo administrativo, visando às providências inerentes à aplicação das sanções estabelecidas, se assim for o caso.

2.3.2. Dependendo da gravidade da inconformidade observada, a fiscalização do CRM-PR poderá autuar de plano o processo indicado no subitem anterior.

2.4. O CRM-PR informará a Contratada o resultado da avaliação do serviço naquele período.

2.5. A Contratada, de posse das informações repassadas pela Setor de Contratos, emitirá o documento fiscal mensal relativo aos serviços prestados, abatendo do valor devido pelo CRM-PR os descontos relativos à aplicação do Índice de Medição de Resultados – IMR, quando aplicáveis.

2.6. O pagamento à Contratada somente será processado se efetuada a dedução determinada pela aplicação do IMR, se assim for o caso, bem como forem apresentados os demais documentos exigidos no Contrato.

3. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO:

3.1. A execução do objeto pela Contratada será avaliada, conforme o caso, por meio dos indicadores a seguir especificados.

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

3.1.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores correspondentes às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

3.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme os critérios apresentados nas seguintes tabelas:

INDICADOR 1 – FORNECIMENTO E USO DE EPIS E/OU UNIFORMES		
ITEM	DESCRIÇÃO	
FINALIDADE	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes	
METAS A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no mês.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.	
PERIODICIDADE	Registros diários, com aferição mensal do resultado.	
MECANISMOS DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia).	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.	
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO
	Sem registros	10 (dez)
	1 a 3	08 (oito)
	4 a 7	06 (seis)
	8 a 11	04 (quatro)
	12 a 15	02 (dois)
	16 ou mais	00 (zero)
SANÇÕES	Tendo sido registrada a pontuação zero, além do ajuste no pagamento, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas e a consequente aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.	

INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CRM-PR	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Mensurar o tempo de ciência e o comprometimento com a resolução das demandas levantadas, mesmo que a solução definitiva se dê em tempo maior estabelecido pelo CRM-PR, que não será superior a 48 (quarenta e oito) horas.

METAS A CUMPRIR	<p>a) Para registro formal da ciência e estabelecimento do prazo de solução: a partir da primeira hora posterior à solicitação do CRM-PR.</p> <p>b) Para solução definitiva ou posicionamento do preposto, se for o caso: até a última hora do prazo estabelecido pelo CRM-PR</p>	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.	
PERIODICIDADE	Registros diários, com aferição mensal do resultado.	
MECANISMOS DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência com tempo de resposta superior à meta.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.	
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	ATRASOS	PONTUAÇÃO
	Sem registos	10 (dez)
	1 a 2	07 (sete)
	3 a 4	04 (quatro)
	5 ou mais	00 (zero)
SANÇÕES	<p>As demandas levantadas sem resolução no prazo concedido serão reiteradas com nova designação de prazo, dessa vez menor do que o inicial. Se mesmo com a ratificação da solicitação pelo CRM-PR a Contratada não tomar providências no prazo, o fiscal técnico avaliará os eventuais prejuízos decorrentes e, além do ajuste no pagamento, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação da falta e a consequente aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.</p>	

INDICADOR 3 – ATRASOS NO PAGAMENTO (SALÁRIOS, BENEFÍCIOS E/OU ENCARGOS LEGAIS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Mitigar a ocorrência de atrasos nos pagamentos dos salários, benefícios e/ou encargos legais, bem como as suas consequências

METAS A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no mês.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.	
PERIODICIDADE	Registros por ocorrência (pessoa), com aferição mensal do resultado.	
MECANISMOS DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.	
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	ATRASOS	PONTUAÇÃO
	Sem registos	20 (vinte)
	1	10 (dez)
	2 ou mais	00 (zero)
SANÇÕES	Havendo qualquer registro de ocorrência, o ajuste no pagamento será concomitante com a instauração do competente processo administrativo para averiguação da falta, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.	

INDICADOR 4 – ATRASO OU AUSÊNCIA DE PESSOAL PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
FINALIDADE	Garantir a execução dos serviços de limpeza e conservação.	
METAS A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no mês.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.	
PERIODICIDADE	Registros por ocorrência, com aferição mensal do resultado.	
MECANISMOS DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.	
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	ATRASOS OU AUSÊNCIAS	PONTUAÇÃO
	Sem registos	10 (dez)
	1 a 2	07 (sete)
	3 a 4	04 (quatro)

	5 ou mais	00 (zero)
SANÇÕES	Tendo sido registrada a pontuação zero, além do ajuste no pagamento, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas e a consequente aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.	

INDICADOR 5 – FALTA DE INSUMOS E/OU EQUIPAMENTOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
FINALIDADE	Garantir o nível de fornecimento de insumos e equipamentos necessários à execução dos serviços.	
METAS A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no mês.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.	
PERIODICIDADE	Registros por ocorrência (material ou equipamento), com aferição mensal do resultado.	
MECANISMOS DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.	
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	ATRASOS OU AUSÊNCIAS	PONTUAÇÃO
	Sem registos	10 (dez)
	1 a 2	07 (sete)
	3 a 4	04 (quatro)
	5 ou mais	00 (zero)
SANÇÕES	Tendo sido registrada a pontuação zero, além do ajuste no pagamento, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas e a consequente aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.	

INDICADOR 6 – COMETIMENTO DE FALHAS CONTRATUAIS	
ITEM	DESCRIÇÃO

FINALIDADE	Garantir os níveis de qualidade na execução dos serviços e de comprometimento da Contratada quanto às obrigações contratuais.
METAS A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no mês.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por intermédio da equipe de fiscalização técnica do contrato.
PERIODICIDADE	Registros por ocorrência, com aferição mensal do resultado.
MECANISMOS DE CÁLCULO	<p>Verificação da quantidade das seguintes possíveis ocorrências registradas no mês de referência:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manter empregado sem qualificação para a execução do objeto; b) Suspender ou interromper a execução do objeto, salvo motivo de força maior ou caso fortuito; c) Destruir ou danificar documentos, informações, dependências e/ou equipamentos do CRM-PR que eventualmente tenha acesso, por culpa ou dolo de seus agentes; d) Utilizar as dependências, informações, documentos, equipamentos e/ou demais facilidades do CRM-PR para fins diversos do objeto ou sem autorização formal; e) Permitir situação que origine a possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou de consequências letais; f) Não substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições; g) Não cumprir determinação formal da fiscalização, inclusive instrução complementar; h) Não apresentar, quando solicitada, documentação fiscal, trabalhista e/ou previdenciária; i) Não cumprir legislação (legal ou infralegal), ou ainda norma técnica inerente à execução do objeto; j) Não manter as suas condições de habilitação;

	<p>k) Alterar ou não prestar informação quanto à qualidade, quantidade ou composição de qualquer componente do objeto;</p> <p>l) Apresentar documentação e/ou informação falsa; fraudar a execução da obrigação assumida; comportar-se de modo inidôneo; cometer fraude fiscal.</p>	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.	
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO
	Sem registos	15 (quinze)
	1	07 (sete)
	2 ou mais	00 (zero)
SANÇÕES	<p>Havendo qualquer registro de ocorrência, o ajuste no pagamento será concomitante com a instauração do competente processo administrativo para averiguação da falta, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.</p>	

INDICADOR 7 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Assegurar o nível de qualidade global na execução dos serviços
METAS A CUMPRIR	A maior pontuação possível.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Pesquisa de satisfação.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação.
PERIODICIDADE	Aferição mensal do resultado.
MECANISMOS DE CÁLCULO	Conforme a planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados - JARDINAGEM E MANUTENÇÃO DE PAISAGISMO e LIMPEZA E CONSERVAÇÃO.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Conforme o resultado da pesquisa (de 0 a 25 pontos).
SANÇÕES	A cada verificação de baixa qualidade nos serviços prestados, a Contratada será notificada para não reincidir em avaliações

	inferiores ao limite mínimo. Constatado por três vezes o baixo rendimento da Contratada, além do ajuste no pagamento a cada constatação, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.
--	--

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS (JARDINAGEM E MANUTENÇÃO DE PAISAGISMO)		
Regional/Departamento/Setor:		
Contrato n.º:	Mês e ano de referência:	Fiscal:
Legendas do grau de satisfação: E = Executado; I = Insatisfatório; S = Sem execução.		
SERVIÇOS OU ATIVIDADES	GRAU DE SATISFAÇÃO	
Controle manual de ervas daninhas, de pragas e doenças nas plantas.		
Apara, limpeza e manutenção do gramado já existente e de canteiros		
Preparo do solo para plantio (correção e adubação orgânica e/ou química).		
Limpeza geral e eventual substituição das plantas inadequadas, fencidas ou decadentes por mudas novas de espécies apropriadas (externas e internas).		
Poda sazonal de arbustos, cercas vivas, árvores de médio e grande porte.		
Controle de formigas, cupins e demais insetos nocivos.		
Aspiração de folhas e resíduos.		
Recorte da borda, escarificação e afofamento de canteiros e gramados.		
Adubação e aeração da área gramada. Quando necessário, realizar a cobertura com camada de terra preta e adubação nitrogenada com ureia		
Varrição de gramado, calçadas e ruas sujeitas às áreas mantidas.		

Recomposição de espaços sem plantas, com espécies adequadas.	
Calagem com calcário (dolomítico ou similar), quando necessário.	
Limpeza e manutenção das folhagens internas, composição e manutenção dos vasos com plantas ornamentais.	
Descompactação do solo.	
Transporte e remoção do lixo e dos resíduos produzidos.	
Observações (oportunidades de melhoria da Contratada para o próximo mês):	
OCORRÊNCIAS "I" e/ou "S"	PONTUAÇÃO
0 a 3	25 (vinte e cinco)
4 a 5	15 (quinze)
6 ou mais	00 (zero)

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS (LIMPEZA E CONSERVAÇÃO)		
Regional/Departamento/Setor:		
Contrato n.º:	Mês e ano de referência:	Fiscal:
Legendas do grau de satisfação: E = Executado; I = Insatisfatório; S = Sem execução.		
LOCAIS	SERVIÇOS OU ATIVIDADES	GRAU DE SATISFAÇÃO
Banheiros	Limpeza do piso, paredes, rodapés e portas (inclusive fechadura).	
	Limpeza do teto, luminárias, janelas e esquadrias (interna e externa).	
	Limpeza do vaso sanitário, pia, metais e outros eventualmente existentes.	
	Recolhimento e armazenamento do lixo.	
	Abastecimento de consumíveis (papéis, sabonetes, descartáveis e outros).	

Corredores e Escadas	Limpeza do piso, paredes, rodapés e portas (inclusive fechadura).	
	Limpeza do teto, luminárias e corrimão.	
Auditórios e salas em geral (reunião, atendimento, expediente, etc.).	Limpeza do piso, paredes, rodapés e portas (inclusive fechadura).	
	Limpeza do teto e luminárias.	
	Limpeza das persianas.	
	Limpeza das janelas e esquadrias (interna e externa).	
	Limpeza do mobiliário (mesas, cadeiras, equipamentos, etc.).	
	Recolhimento e armazenamento do lixo (Coleta Seletiva)	
Pátios e demais áreas externas	Limpeza do piso, calçadas e/ou estacionamentos.	
	Recolhimento e armazenamento do lixo.	
Observações (oportunidades de melhoria da Contratada para o próximo mês):		
OCORRÊNCIAS "I" e/ou "S"		PONTUAÇÃO
0 a 3		25 (vinte e cinco)
4 a 5		15 (quinze)
6 a 7		10 (dez)
8 ou mais		00 (zero)

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO:

4.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 até 100 pontos, conforme o caso, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme as seguintes fórmulas, separadas pelas categorias das atividades constantes do objeto:

4.1.1. Serviços de limpeza e conservação: \sum dos indicadores 1 a 7 (pontuação máxima 100 pontos).

4.1.2. Serviços de jardinagem e manutenção de paisagismo: Σ dos indicadores 1 a 4 e 6 a 7 (pontuação máxima 90 pontos).

4.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, serão ajustados pela pontuação total do serviço, conforme as seguintes tabelas e fórmulas:

4.2.1. Para os serviços de limpeza e conservação, os indicadores serão somados de maneira que representem uma única categoria, para a qual será considerado:

Faixas de pontuação	Pagamento devido pelo CRM-PR	Fator de ajuste do nível de serviço
De 85 a 100	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 85	97% do valor previsto	0,98
De 55 a 70	95% do valor previsto	0,96
De 40 a 55	93% do valor previsto	0,94
De 25 a 40	90% do valor previsto	0,92
Abaixo de 25	87% do valor previsto, acrescido de multa	0,90

4.2.1.1. O valor devido pelo CRM-PR para a somatória dos serviços de limpeza e conservação será a multiplicação do valor previsto pelo fator de ajuste do nível de serviço.

4.2.1.2. A avaliação inferior a 25 (vinte e cinco) pontos por três vezes, contínuas ou não, ensejará a rescisão do contrato.

4.2.2. Serviços de jardinagem e manutenção de paisagismo:

Faixas de pontuação	Pagamento devido pelo CRM-PR	Fator de ajuste do nível de serviço
De 75 a 90	100% do valor previsto	1,00
De 60 a 75	97% do valor previsto	0,98
De 45 a 60	95% do valor previsto	0,96
De 30 a 45	93% do valor previsto	0,94
De 15 a 30	90% do valor previsto	0,92
Abaixo de 15	87% do valor previsto, acrescido de multa	0,90

4.2.2.1. O valor devido pelo CRM-PR para os serviços de jardinagem e manutenção de paisagismo será a multiplicação do valor previsto para cada um dos serviços, pelo fator de ajuste do nível de serviço correspondente.

4.2.2.2. A avaliação inferior a 15 (quinze) pontos por três vezes, contínuas ou não, ensejará a rescisão do contrato.