

**Estudos Técnicos Preliminares e
Instrumento de Medição de
Resultados – IMR**

**Abordagem conforme os preceitos da Instrução
Normativa SEGES/MPDG n. 05/2017.**

Márcio Motta Lima da Cruz.
Teresina. Fevereiro/2019



Etapas da contratação

Planejamento

- Estudos Preliminares
- Gerenciamento de Riscos
- Termo de Referência

Seleção do fornecedor

- Edital
- Contrato
- Parecer Jurídico

Gestão do contrato

- Administração ativa da execução do contrato

critérios e práticas de sustentabilidade

Alinhamento com o Planejamento Estratégico

Planejamento

❑ **Novidades da Instrução Normativa n. 05/2017:**

IN nº 2, de 2008

- **Início do processo:**
 - Não havia marco estabelecido
- **Equipe:**
 - Não havia marco estabelecido
- **Artefatos:**
 - TR/PB
- **Interação entre as áreas***
 - Baixa ou inexistente

IN nº 5, de 2017

- **Início do processo:**
 - Doc. de formalização da demanda
- **Equipe:**
 - Obrigatória
- **Artefatos:**
 - Estudos Preliminares
 - Gerenciamento de Riscos
 - TR/PB
- **Interação entre as áreas***
 - Alta

Documento Formalizador da Demanda

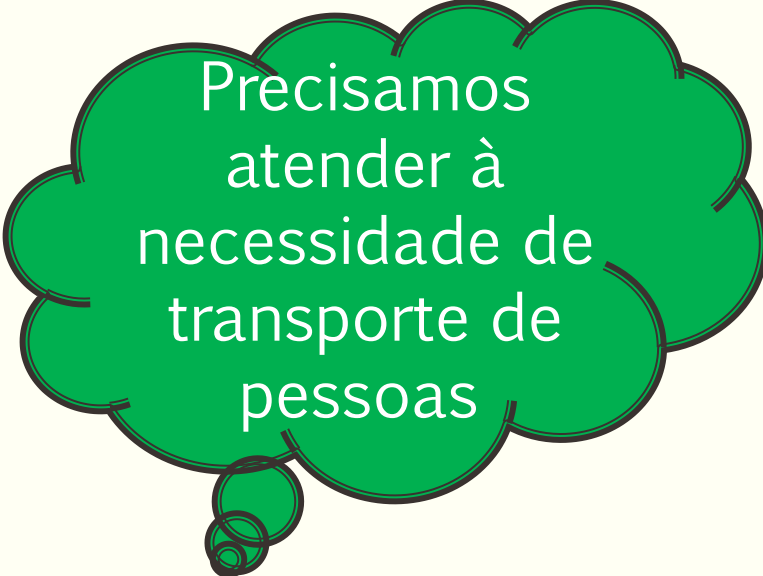
Setor requisitante deve elaborar o documento, contendo:

- a) justificativa da necessidade da contratação explicitando a opção pela terceirização dos serviços e considerando o Planejamento Estratégico, se for o caso;
- b) a quantidade de serviço a ser contratada;
- c) a previsão de data de início da prestação dos serviços;
- d) a indicação dos servidores que irão elaborar os Estudos Preliminares e o Gerenciamento de Risco e, se necessário, daquele a quem será confiada a fiscalização dos serviços, o qual poderá participar de todas as etapas do planejamento da contratação.

Necessidade x Solução



Precisamos
comprar
viaturas...



Precisamos
atender à
necessidade de
transporte de
pessoas

Estudos Preliminares

- ❑ Necessidade: transporte de pessoas
- ❑ Soluções:
 - ✓ comprar carros e contratar motoristas
 - ✓ comprar carros e usar servidores para conduzir
 - ✓ alugar carros com motoristas
 - ✓ alugar carros e contratar motoristas
 - ✓ alugar carros e usar servidores para conduzir
 - ✓ contratar cooperativas de táxi
 - ✓ contratar aplicativos (Uber, Cabify etc)

ETP x TR

- ❑ Estudos Preliminares: levantamento da necessidade da Administração e estudo das possíveis soluções

- ❑ TR ou PB: detalhamento da solução escolhida

Estudos Preliminares – Lei 8.666, art. 6º:

- IX - Projeto Básico: conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar a obra ou serviço, ou complexo de obras ou serviços objeto da licitação, elaborado com base nas indicações dos **estudos técnicos preliminares**, que assegurem a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental do empreendimento, e que possibilite a avaliação do custo da obra e a definição dos métodos e do prazo de execução, devendo conter os seguintes elementos (...)

Estudos Preliminares – IN 04/2014, art. 2º:

- XIII - Estudo Técnico Preliminar da Contratação: documento que demonstra a **viabilidade** técnica e econômica da contratação;

Estudos Preliminares – IN 05/2017:

Art. 20. O Planejamento da Contratação, para cada serviço a ser contratado, consistirá nas seguintes etapas:

I - Estudos Preliminares;

II - Gerenciamento de Riscos; e

III - Termo de Referência ou Projeto Básico.

Estudos Preliminares – IN 05/2017:

□ Anexo III:

As contratações devem ser precedidas de **Estudos Preliminares** para análise de sua viabilidade e o levantamento dos elementos essenciais que servirão para compor Termo de Referência ou Projeto Básico, de forma que melhor atenda às necessidades da Administração.

Dispensa dos EP

- ❑ **Licitações dispensáveis:** por valor, emergencial e remanescente
- ❑ **Prorrogação** de serviços contínuos
- ❑ **Simplificação** dos EP quando adotados os modelos dos Cadernos de Logística
- ❑ Serviços de mesma natureza, semelhança ou afinidade: **EP comuns**

Diretrizes Gerais

- a) **Listar e examinar os normativos** que disciplinam os serviços a serem contratados, de acordo com a sua natureza
- b) **Analisar a contratação anterior**, ou a série histórica, se houver, para identificar as inconsistências ocorridas nas fases de Planejamento da Contratação, Seleção do Fornecedor e Gestão do Contrato, com a finalidade de prevenir a ocorrência dessas nos ulteriores TR ou PB
- c) Ao final da elaboração dos EP, avaliar a necessidade de **classificá-los** nos termos da Lei nº 12.527/2011

Outras diretrizes

- Os EP serão anexos do TR ou PB, quando for possível a sua divulgação
- Se não for possível a divulgação, anexar um extrato das partes que não contiverem informações sigilosas
- Para adotar índices de produtividade diferenciados de limpeza, deve ser justificado nos EP

Conteúdo

I – necessidade da contratação

II – referência a outros instrumentos de planejamento do órgão ou entidade, se houver

III – requisitos da contratação

IV – estimativa das quantidades, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte

V – levantamento de mercado e justificativa da escolha do tipo de solução a contratar

VI – estimativas de preços ou preços referenciais

VII – descrição da solução como um todo

VIII – justificativas para o parcelamento ou não da solução

IX – demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis

X – providências para adequação do ambiente do órgão

XI – contratações correlatas e/ou interdependentes; e

XII – declaração da viabilidade ou não da contratação

Conteúdo

I – necessidade da contratação:

a) Atentar que a justificativa da necessidade deve ser fornecida pela unidade requisitante da contratação.

Conteúdo

II – referência a outros instrumentos de planejamento do órgão ou entidade, se houver:

- a) Indicar se a contratação está alinhada aos planos instituídos pelo órgão ou entidade tais como Plano de Desenvolvimento Institucional ou Planejamento Estratégico, quando houver;
- b) Informar a política pública a que esteja vinculada ou a ser instituída pela contratação, quando couber.

Conteúdo

III – requisitos da contratação:

- a) Elencar os requisitos necessários ao atendimento da necessidade;
- b) No caso de serviços, definir e justificar se o serviço possui **natureza continuada** ou não;
- c) Incluir, se possível, critérios e práticas de **sustentabilidade** que devem ser veiculados como especificação técnica do objeto ou como obrigação da contratada;
- d) Avaliar a duração inicial do contrato de prestação de serviços de natureza continuada, que poderá, excepcionalmente, ser superior a 12 meses, e justificar a decisão;
- e) Identificar a necessidade de a contratada promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas;
- f) Elaborar quadro identificando as **soluções de mercado** (produtos, fornecedores, fabricantes etc.) que atendem aos requisitos especificados e, caso a quantidade de fornecedores seja considerada restrita, verificar se os requisitos que limitam a participação são realmente indispensáveis, de modo a avaliar a retirada ou flexibilização destes requisitos.

Conteúdo

IV – estimativa das quantidades, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte:

- a) Definir e documentar o método para a estimativa das quantidades a serem contratadas;
- b) Utilizar informações das contratações anteriores, se for o caso;
- c) Incluir nos autos as memórias de cálculo e os documentos que lhe dão suporte;
- d) Para os casos em que houver a necessidade de materiais específicos, cuja previsibilidade não se mostra possível antes da contratação, avaliar a inclusão de mecanismos para tratar essa questão.

Conteúdo

V – levantamento de mercado e justificativa da escolha do tipo de solução a contratar:

- a) Considerar diferentes fontes, podendo ser analisadas contratações similares feitas por outros órgãos e entidades, com objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendam às necessidades da Administração;
- b) Em situações específicas ou nos casos de complexidade técnica do objeto, poderá ser realizada audiência pública para coleta de contribuições a fim de definir a solução mais adequada visando preservar a relação custo-benefício;

Conteúdo

VI – estimativas de preços ou preços referenciais:

- a) Definir e documentar o método para estimativa de preços ou meios de previsão de preços referenciais, devendo seguir as diretrizes de normativo publicado pela Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;
- b) Incluir nos autos as memórias de cálculo da estimativa de preços ou dos preços referenciais e os documentos que lhe dão suporte;

Conteúdo

VII – descrição da solução como um todo:

a) Descrever todos os elementos que devem ser produzidos/contratados/executados para que a contratação produza resultados pretendidos pela Administração;

Conteúdo

VIII – justificativas para o parcelamento ou não da solução:

- a) O parcelamento da solução é a regra devendo a licitação ser realizada por item, sempre que o objeto for divisível, desde que se verifique não haver prejuízo para o conjunto da solução ou perda de economia de escala, visando propiciar a ampla participação de licitantes, que embora não disponham de capacidade para execução da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas;
- b) Definir e documentar o método para avaliar se o objeto é divisível, levando em consideração o mercado fornecedor, podendo ser parcelado caso a contratação nesses moldes assegure, concomitantemente:
 - b.1) ser técnica e economicamente viável;
 - b.2) que não haverá perda de escala; e
 - b.3) que haverá melhor aproveitamento do mercado e ampliação da competitividade;

Conteúdo

IX – demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis:

a) Declarar os benefícios diretos e indiretos que o órgão ou entidade almeja com a contratação, em termos de economicidade, eficácia, eficiência, de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, inclusive com respeito a impactos ambientais positivos (por exemplo, diminuição do consumo de papel ou de energia elétrica), bem como, se for o caso, de melhoria da qualidade de produtos ou serviços oferecidos à sociedade.

Conteúdo

X – providências para adequação do ambiente do órgão:

- a) Elaborar cronograma com todas as atividades necessárias à adequação do ambiente da organização para que a contratação surta seus efeitos e com os responsáveis por esses ajustes nos diversos setores;
- b) Considerar a necessidade de capacitação de servidores para atuarem na contratação e fiscalização dos serviços de acordo com as especificidades do objeto a ser contratado;
- c) Juntar o cronograma ao processo e incluir, no Mapa de Riscos, os riscos de a contratação fracassar caso os ajustes não ocorram em tempo.

Conteúdo

XI – contratações correlatas e/ou interdependentes:

- a) **Contratações correlatas:** são aquelas que guardam relação com o objeto principal, interligando-se a essa prestação do serviço, mas que não precisam, necessariamente, ser adquiridas para a completa prestação do objeto principal.
- b) **Contratações interdependentes:** são aquelas que precisam ser contratadas juntamente com o objeto principal para sua completa prestação.

Conteúdo

XII – declaração da viabilidade ou não da contratação:

a) Explicitamente declarar que a contratação é viável ou que a contratação não é viável, justificando com base nos elementos anteriores dos Estudos Preliminares.

Pagamento por hora
X
Pagamento por resultado



Paradoxo do Lucro-Incompetência

“76. A primeira dessas disfunções correspondia ao que denomino **paradoxo do lucro-incompetência**. Isso significa que, quanto menor a qualificação dos profissionais alocados na prestação de serviço, maior o número de horas necessário para executá-lo, maior o lucro da empresa contratada e maior o custo para a Administração.”

77. Outra disfunção consistia na tendência de se remunerar todas as horas de disponibilidade dos empregados da empresa, ainda que não produtivas, em razão da dificuldade da Administração em controlar a efetiva atividade dos profissionais terceirizados. Com isso, havia a possibilidade de que a empresa viesse a ser remunerada sem que houvesse a contraprestação em serviços efetivamente realizados.” **(Acórdão TCU-Plenário 1.558/2003)**

Nota Técnica SEFTI 06/2010

- ❑ Os gestores públicos de TI devem planejar suas contratações de modo que os pagamentos pelo serviço prestado sejam realizados em função de resultados verificáveis apresentados pelo fornecedor, mensurados, sempre que possível, por unidades quantitativas, sendo juridicamente inviável a previsão de remuneração em função do mero esforço ou da disponibilidade da empresa contratada.

Nota Técnica SEFTI 06/2010

- ❑ Contratos administrativos com nível mínimo de serviço possuem mecanismos que possibilitam à APF remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviço pactuado no ajuste, adequando-se, portanto, ao paradigma da efetivação de pagamentos por resultados. Além disso, constituem uma forma recomendável de alcançar eficiência, eficácia e qualidade na prestação do serviço, bem como se mostra aderente ao princípio da legalidade aplicado à APF.

Súmula TCU nº 269

- ❑ Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

IN Seges/MPDG 05/2017

☐ Anexo V, 2.6:

d.1. estabelecer a unidade de medida adequada para o tipo de serviço a ser contratado, de forma que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da contratada e **elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho (...)**

Instrumento de Medição de Resultados - IMR

- ❑ **Objetivo do IMR:** possibilitar à Administração verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.
- ❑ O IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

Diretrizes

- ❑ identificar os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, com base nas seguintes diretrizes:
- ❑ considerar as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;
- ❑ prever fatores que estejam fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;
- ❑ os indicadores deverão ser objetivamente mensuráveis e compreensíveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;
- ❑ evitar indicadores complexos ou sobrepostos.

Requisitos

- indicadores e metas estipulados de forma sistemática, de modo que possam contribuir cumulativamente para o resultado global do serviço e não interfiram negativamente uns nos outros;
- indicadores que reflitam fatores que estão sob controle do prestador do serviço;
- metas realistas e definidas com base em uma comparação apropriada;
- previsão de nível de desconformidade dos serviços que, além do redimensionamento dos pagamentos, ensejará penalidades à contratada e/ou a rescisão unilateral do contrato;

Adequação de pagamento

□ previsão de que os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no ato convocatório, observando-se o seguinte:

1. as adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual o fornecedor se sujeitará ao redimensionamento no pagamento e às sanções legais, se for o caso;

2. na determinação da faixa de tolerância de que trata a alínea anterior, considerar-se-á a importância da atividade, com menor ou nenhuma margem de tolerância para as atividades consideradas relevantes ou críticas; e

3. o não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não relevantes ou críticos, a critério do órgão ou entidade, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação



Não confunda
**AJUSTE DE
PAGAMENTO**
com **APLICAÇÃO
DE MULTA**

No **AJUSTE DE PAGAMENTO** a contratada recebe a remuneração pelo serviço efetivamente prestado.

Na **APLICAÇÃO DE MULTA** a contratada está sujeita à sanção pelo descumprimento de requisitos contratuais não previstos no ANS.

Fiscalização técnica – monitoramento da qualidade

- Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o **fiscal técnico** designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

Ciência do preposto

- ❑ O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

Justificativa

- ❑ A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

Aplicação de sanções

- 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.

Recebimento provisório

- ❑ Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato 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.

Pergunta:



A nota fiscal deve vir com o valor "cheio" ou já com a adequação de pagamento?

Acórdão TCU-Plenário 2.344/2016

- “A nota fiscal (ou a fatura) deve ser objeto do recebimento definitivo, mas não do recebimento provisório. É conveniente que a nota fiscal de serviços seja emitida após o recebimento definitivo, visto que, havendo rejeição total ou parcial dos serviços, fica a nota fiscal previamente emitida estabelecendo valor que não poderá ser aceito pela Administração, mas que já terá gerado efeito tributário.”

Valor da NF

- **Art. 50, II,c)** comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), observado o Anexo VIII-A ou instrumento substituto, se for o caso.

- **Anexo XI, 4.2.** Observado o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 desta Instrução Normativa, quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

Exemplo de Indicador	
Nº 01 Prazo de atendimento de demandas (OS).	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	24h
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de horas no atendimento/24h = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 – 100% do valor da OS De 1 a 1,5 – 90% do valor da OS De 1,5 a 2 – 80% do valor da OS
Sanções	20% das OS acima de 2 – multa de XX 30% das OS acima de 2 – multa de XX + rescisão contratual
Observações	-

Pergunta:



O ANS/IMR pode ser alterado durante a vigência do contrato?

Acórdão TCU-Plenário 1.125/2009

- “...a possibilidade de alteração do acordo de nível de serviço após a assinatura do contrato, conforme previsto no termo de referência, poderia ensejar a alteração do objeto contratado, não sendo, portanto, cabível.”

Acórdão TCU-Plenário 717/2010

- ❑ 9.3.5. abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação:
 - ❑ 9.3.5.1. esteja prevista no edital e no contrato;
 - ❑ 9.3.5.2. seja tecnicamente justificada;
 - ❑ 9.3.5.3. não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993;
 - ❑ 9.3.5.4. não configure descaracterização do objeto licitado;

Contrato 38/2015



Condições

- Remuneração baseada em resultado
- Produtividades diferenciadas
- Prazo de 30 meses
- ANS com 2 avaliações: Comissão Específica de Avaliação (CEA) e Avaliação Periódica dos Usuários (APU)

Produtividades

Áreas internas	TCU - regionais	IN 05/2017
Banheiro e Copa	420 m ²	200 a 300 m ²
Circulação e Hall	1.500 m ²	1.000 a 1.500 m ²
Escritório Acarpetado	1.000 m ²	800 a 1.200 m ²
Escritório com Piso Frio	1.300 m ²	800 a 1.200 m ²
Áreas externas		
Estacionamento e Circulação	3.200 m ²	1.800 a 2.700 m ²
Terraço e Varandas	2.100 m ²	1.800 a 2.700 m ²
Esquadrias externas	220 m ²	130 a 160 m ² (face externa com exposição a risco)
		300 a 380 m ² (face externa sem exposição a risco)
		300 a 380 m ² (face interna)
Fachadas envidraçadas	220 m ²	130 a 160 m ²

Dimensionamento da equipe

3.2. O dimensionamento da equipe é de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço previstos no presente Termo de Referência;

3.3. Os membros das equipes deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com atividades alheias ao objeto do contrato;

3.4. Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato ao Tribunal. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao Tribunal documentação que comprove o atendimento a tais requisitos;

3.5. Durante os primeiros 90 (noventa) dias de execução dos serviços, considerados como período de estabilização e ajustes, a CONTRATADA não poderá reduzir a quantidade de profissionais prevista em sua proposta. Findo este prazo, caso a empresa opte por alterar o quantitativo de funcionários, deverá submeter à aprovação da CONTRATANTE novo Plano de Atividades, considerando o re dimensionamento das equipes;

3.6. A redução no quantitativo das equipes abaixo dos limites mínimos definidos no item 3.10 será permitida mediante apresentação preliminar de justificativas que evidenciem a possibilidade de otimização de rotinas, incorporação de tecnologias e/ou novos materiais; desde que não impactem negativamente na qualidade dos serviços;

COMISSÃO ESPECÍFICA DE AVALIAÇÃO - CEA

- 3 servidores
- Vistoria mensal (no mínimo)
- Carência inicial de 3 meses

Falhas de Natureza Crítica	Unidade de Medida
Falta de material de reposição nos banheiros.	Por banheiro
Mau cheiro nos banheiros.	Por banheiro
Dejetos visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, nos pisos, mictórios, pias, bancadas, espelhos, vasos sanitários, assentos e tampos dos vasos sanitários, dos banheiros.	Por banheiro
Bancadas molhadas ou empoçadas em mais de 1/3 de sua área.	Por banheiro
Transbordamento de lixeiras em qualquer área.	Por lixeira
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sobre as mesas, balcões, estações de trabalho, estantes e livros da biblioteca e demais móveis e utensílios.	Por sala ou ambiente
Existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.	Por sala ou ambiente
Existência de manchas, poeiras, terra, “pegadas”, umidade ou quaisquer sujidades nos pisos de carpete, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,00 metros.	Por sala ou ambiente
Pisos, paredes e tetos contendo manchas grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, removíveis mediante limpeza simples.	Por sala ou ambiente
Poças ou umidades nos pisos, paredes e tetos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, exceto as observadas durante a realização dos serviços de limpeza e as causadas por falhas na estrutura do prédio (vazamentos, infiltrações, entupimentos, dentre outras).	Por sala ou ambiente
Existência de farelos, areia, terra, folhas, manchas, “encardidos” ou quaisquer sujidades grosseiras na rampa branca de mármore de acesso principal ao Tribunal, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,00 metros.	Rampa
Sujeira ou mofo, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, ou mau-cheiro, nas geladeiras e frigobares.	Por geladeira ou frigobar
Falta de qualquer um dos materiais e equipamentos previstos que venha a causar interrupção ou redução na qualidade dos serviços.	Por ocorrência.
Qualidade do material de reposição dos banheiros em desacordo com as especificações do Termo de Referência	Por banheiro

Falhas de Natureza Grave	Unidade de Medida
Farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades não grosseiras nos pisos, apenas visíveis a uma distância inferior a 1,50 metros e superior a 20 cm.	Por sala ou ambiente
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície) nas faces internas das esquadrias externas, nas paredes e nas divisórias,	Por sala ou ambiente
Bancadas molhadas ou empoçadas em até 1/3 de sua área.	Por banheiro
Outras Desconformidades	Unidade de Medida
Sujeiras Grosseiras (inclusive teias de aranha) nos forros, tetos, eletrocalhas, luminárias, tubulações de teto, etc. nas garagens, oficinas, depósitos e demais áreas dos subsolos.	Por sala ou ambiente
Presença lixo e folhas decadentes visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 m nas áreas externas, incluindo as áreas ajardinadas.	Por ambiente

AVALIAÇÃO EXTRAORDINÁRIA DA CEA

	Falha de Natureza Crítica	Falha de Natureza Grave	Outras Desconformidades
Qtde de Reclamações	2	5	10

RELATÓRIO DA CEA

4. ACHADOS

Durante a avaliação da comissão foi encontrada a seguinte ocorrência que se enquadra entre falhas a serem consideradas para fins de pontuação:

4.1. Achado 1

Falhas de Natureza Crítica	Unidade de Medida
Transbordamento de lixeiras em qualquer área.	Por lixeira

Tabela 2 – extrato da tabela de falhas constante no acordo de nível de serviço

Tal achado foi visualizado no banheiro do Anexo III, sala 37, por volta das 14:50h, segundo registro a seguir:

AVALIAÇÃO PERIÓDICA DOS USUÁRIOS - APU

Resumo	Tamanho da amostra			
	Qtde de Servidores	E=5%	E=3%	E=2%
Anexo 1	384	99	188	262
Anexo 2	526	135	257	359
Anexo 3	411	105	201	281
Sede	476	122	233	325
TOTAL	1797	461	880	1.228

EXCLUSÃO DOS VALORES DISCREPANTES

Os níveis de qualidade serão considerados discrepantes quando:

Nível de Qualidade $>$ [média + (1,50 x desvio padrão)]

Nível de Qualidade $<$ [média - (1,50 x desvio padrão)]

CRITÉRIO PARA PRORROGAÇÃO

2. A prorrogação da vigência será efetuada mediante apostilamento, a cada 30 (trinta) meses, desde que atendidos todos os requisitos abaixo:
 - 2.1. Prestação regular dos serviços;
 - 2.2. Obtenção das seguintes pontuações no Fator de Qualidade – FQ, conforme previsto no Anexo IX – Acordo de Níveis de Serviço:
 - 2.2.1. Média durante todo o período de vigência contratual superior a 90%;
 - 2.2.2. Média durante os últimos 12 meses de vigência contratual superior a 90%;
 - 2.2.3. Não obtenção de pontuação igual a 90% em mais de 2 avaliações consecutivas, durante todo o período de vigência contratual.

SANÇÃO POR DESCUMPRIMENTO ACIMA DO IMR

Tabela 3

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Obter pontuação igual a 90% no Fator de Qualidade, conforme previsto no Acordo de Níveis de Serviço – Anexo IX, por dois meses consecutivos.	5	Por mês de ocorrência



Obrigado

Feliz aquele que transfere o que sabe e aprende o que ensina. (Cora Coralina)

E-mail: marcioml@tcu.gov.br

Telefone: (61) 99269-2098