



PLANO DE LOGÍSTICA SUSTENTÁVEL

Compras e Contratações - Manutenção Predial

Período de Avaliação: 01/12/2014 a 31/05/2015



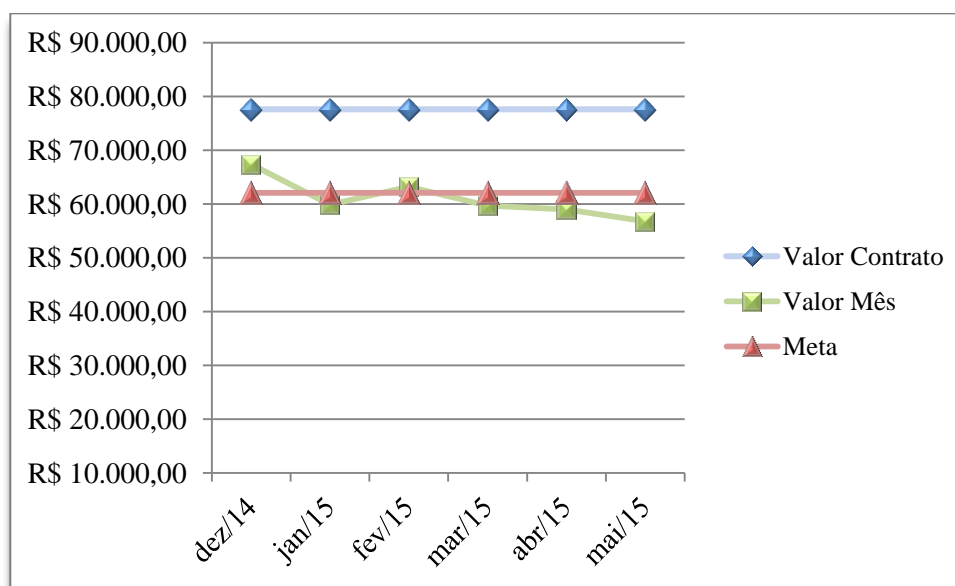
ANÁLISE E COMENTÁRIOS SOBRE O DESEMPENHO

No período anterior, propusemos como ação para esse período uma análise minuciosa do atual indicador de economicidade, a fim de aprimorá-lo.

Dentro desse contexto, para o período em questão as principais ações adotadas foram:

- 1) Manter a meta de 20% de economia por meio do controle de gastos com compras de materiais para manutenção predial e com serviços eventuais.

O gráfico abaixo reproduz o indicador de economicidade referente ao período em questão e aponta para o total pago no mês.



Fonte: Processo administrativo

Ressalta-se que no mês de dezembro/2014 não foi possível o alcance da economia proposta, devido a um entupimento das redes de águas pluviais, ocasionado pelas fortes chuvas ocorridas durante esse período, que gerou a necessidade de realizarmos o serviço de desentupimento dessas redes. Porém, percebe-se que nos outros meses do período de avaliação obtivemos taxas de economia que variam entre 23 a 27%.

- 2) Estudar a possibilidade de aprimorar o indicador existente ou mesmo elaborar outro, de maneira a medir a qualidade do atendimento ao usuário.

O indicador proposto no período de avaliação anterior (01/06/14 a 31/11/14) demonstrou não traduzir os resultados almejados. Sendo assim, para alcance dos objetivos propostos, elaboramos um novo indicador que possibilite medir a qualidade de atendimento dos serviços prestados, com base em critérios específicos, conforme abaixo descrito.

O indicador criado foi:

$$I = (\text{Pontuação do ANS} / \text{Pontuação máxima do ANS}) \times 100$$

Sendo:

I: Taxa de serviços executados com qualidade e dentro do prazo.

Pontuação do ANS: Pontuação obtida pela empresa no Acordo de Nível de Serviço.

Pontuação máxima do ANS: Máxima pontuação que pode ser obtida pela empresa.

O ANS (Acordo de nível de serviço) é o método utilizado para verificação da qualidade do atendimento prestado pela Contratada.

Para aferição, utilizam-se os seguintes critérios:

- Qualidade dos profissionais: uniformidade da equipe; apresentação/uniformização e utilização de equipamento de segurança; e serviços executados nos prazos estabelecidos em contrato;

- Inspeção dos serviços: qualidade dos materiais utilizados; presteza na execução dos serviços e emprego de critérios de sustentabilidade.

A tabela abaixo apresenta o método de avaliação a ser utilizado para aferição do ANS.

| CONCEITO DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS | | | |
|--|------------|----------------|----------------|
| Muito bom | Bom | Regular | Péssimo |
| 03 pontos | 02 pontos | 01 ponto | 0 ponto |

| MÓDULOS | | ITENS AVALIADOS |
|---|------------------------------------|---|
| A | Qualidade dos profissionais | A1 - Uniformidade da equipe A2 - Apresentação - Uniformização e utilização de equipamento de segurança; A3 - Serviços executados nos prazos estabelecidos neste termo de referência; |
| B | Inspeção dos serviços | B1 - Qualidade dos materiais utilizados; B2 - Presteza na execução dos serviços; B3 - Do emprego de critérios de sustentabilidade |
| Resultado da avaliação de qualidade aos serviços prestados | | |

| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
|--|--------|
| MÓDULO A- QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS | |
| A1 – Uniformidade da equipe; | |
| Os serviços são executados por funcionários capacitados e respeitando os horários pré-determinados. | 3 |
| Os serviços são executados por funcionários capacitados, em quantidades adequadas, mas sem o devido cumprimento de horário. | 2 |
| Os serviços são executados por funcionários com capacitação precária sem o respeito aos horários pré-determinados e com posturas inadequadas. | 1 |
| Os serviços são executados por funcionários incapacitados, as escalas dos funcionários estão incorretas, ocorrem atrasos que prejudicam as atividades, posturas inadequadas, desrespeitos aos servidores, agressividade no trato com os colegas. | 0 |
| A2 – Apresentação – Uniformização e utilização de equipamento de segurança; | |
| Uniformizados, empregados com identificação funcional e uso de equipamento de proteção individual. | 3 |
| Uniformes incompletos, empregados com identificação funcional e uso de equipamento de proteção individual. | 2 |
| Uniformes completos, empregados sem identificação funcional e não uso do equipamento de proteção individual. | 1 |
| Uniformes incompletos, empregados sem identificação funcional, e não uso do equipamento de proteção individual. | 0 |
| A3 – Serviços executados nos prazos estabelecidos neste termo de referência. | |
| 100% do serviço executado no prazo estabelecido. | 3 |
| 80 a 99% do serviço executado no prazo estabelecido. | 2 |
| 50 a 79% do serviço executado no prazo estabelecido. | 1 |
| Menos de 50% do serviço executado fora do prazo estabelecido no item 5.5 | 0 |
| MÓDULO B – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS | |
| B1 – Materiais utilizados; | |
| 100% dos materiais utilizados na execução dos serviços estão em adequação ao contrato. | 3 |
| 80 a 99% dos materiais utilizados na execução dos serviços estão em adequação ao contrato. | 2 |
| 50 a 79% dos materiais utilizados na execução dos serviços estão em adequação ao contrato. | 1 |
| Menos de 50% dos materiais utilizados na execução dos serviços estão em adequação ao contrato. | 0 |
| B2- Presteza na execução dos serviços; | |
| 100% dos serviços foram realizados com presteza, segundo os usuários atendidos. | 3 |
| 80 a 99% dos serviços foram realizados com presteza, segundo os usuários atendidos. | 2 |
| 50 a 79% dos serviços foram realizados com presteza, segundo os usuários atendidos. | 1 |
| Menos de 50% dos serviços foram realizados com presteza, segundo os usuários atendidos. | 0 |
| B3 – Do emprego de critérios de sustentabilidade | |
| 100% dos resíduos gerados pelos serviços estão sendo descartados em | 3 |

| | |
|---|---|
| conformidade com a Resolução CONAMA n° 307, de 05/07/2002 e com o item 2.9.10.4 do termo de referência. | |
| Utilizou métodos para evitar o desperdício de água e energia elétrica; | 3 |
| 80 a 99% dos resíduos gerados pelos serviços estão sendo descartados em conformidade com a Resolução CONAMA n° 307, de 05/07/2002 e com o item 2.9.10.4 do termo de referência. | 2 |
| 50 a 79% dos resíduos gerados pelos serviços estão sendo descartados em conformidade com a Resolução CONAMA n° 307, de 05/07/2002 e com o item 2.9.10.4 do termo de referência. | 1 |
| Menos de 50% dos resíduos gerados pelos serviços estão sendo descartados em conformidade com a Resolução CONAMA n° 307, de 05/07/2002 e com o item 2.9.10.4 do termo de referência. | 0 |
| Não utilizou métodos para evitar o desperdício de água e energia elétrica. | 0 |

| CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO | | |
|---|--------------------------|--------------------------------------|
| Total de pontos dos módulos | Peso da avaliação | Pontuação máxima a ser obtida |
| A (09) | 3 | 27 |
| B (12) | 3 | 36 |
| RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO | | 63 |

A pontuação de cada parâmetro acima avaliado será obtida por meio do SISPREM (Sistema de gerenciamento de manutenção predial). Esse sistema gerenciará os serviços de manutenção dos equipamentos elétricos e hidráulicos instalados no FNDE. O SISPREM fornecerá as informações necessárias para a avaliação dos serviços prestados por meio de relatórios.

É importante ressaltar que o SISPREM entrou em funcionamento no mês de junho/15, mês que iniciamos a coleta de dados e aplicação da fórmula de cálculo.

RECOMENDAÇÕES DE ENCAMINHAMENTO

As ações propostas para o próximo período são:

- Estabelecimento de meta para avaliação do desempenho do indicador;
- Aplicação dos valores obtidos pelo ANS na fórmula do indicador;
- Análise dos resultados.