

CRITÉRIOS DE QUALIDADE EM SERVIÇOS DE LIMPEZA



6.714 prédios ocupados, sendo 96% Agências de Correios

Área física a ser limpa 5.029.157,93m²



Administração Central dos Correios,
em Brasília/DF



Agencia de Correios Colômbia,
em Ribeirão Preto/SP



Agencia de Central dos Correios,
em São Paulo/SP



Centro Cultural dos Correios, no
Rio de Janeiro/RJ



Complexo Operacional
Jaguare/SP (vista aérea)



Complexo Operacional
Jaguare/SP (vista interna)



**96 contratos
vigentes (PJ)**



**Média de 7 mil
terceirizados
envolvidos
(diretamente)**



R\$ 186.336.589,83
Orçamento de custeio 2015



**Vida útil média de
2,5 anos/contrato**

VARIÁVEIS DE MAIOR IMPACTO NA CONTRATAÇÃO E GESTÃO DOS SERVIÇOS

SITUAÇÃO IDENTIFICADA

Fiscalização e remuneração exclusiva por cobertura de posto

Fornecimento de insumos de baixa qualidade

O modelo não estimula a adoção de técnicas e inovações na execução dos serviços

Altos riscos de ociosidade, desvio de função e caracterização de vínculo empregatício

Prazos e custos dos processos de aplicação de penalidade e implicações na descontinuidade dos serviços

Contratações por Postos de Serviços



SITUAÇÃO DESEJADA

Remunerar a contratada de acordo com a nota obtida na avaliação do ANS

Obter insumos em quantidade e qualidade satisfatórios

Obter tecnologia e técnicas de limpeza inovadoras na execução dos serviços

Receber pessoas treinadas e desenvolvidas para a execução dos serviços

Obter celeridade na resolução de problemas, ensejando o baixo índice de aplicação de penalidades

Contratações por Acordo de Nível de Serviços

COMPARATIVO ENTRE MODELOS

Modelo de posto de trabalho

Modelo de Acordo de Nível de Serviço

Posto de trabalho (homem/hora)

Produtividade baseada na IN/MPOG 02/2008 e atualizações

Pagamento por cobertura de posto

Área física limpa

Produtividade baseada na estrutura predial e atividade final

Pagamento por resultados

Satisfação dos clientes



Novo modelo de serviços de limpeza predial com foco na qualidade

FOCO NO
CLIENTE

- Melhoria do clima organizacional
- Maior exigência dos clientes (internos e externos)

QUALIDADE

- Inovações do segmento na oferta de tecnologia, técnicas e insumos

EFICIÊNCIA

BOAS PRÁTICAS DE MERCADO

Contratação

Estimula a competitividade das propostas

Oportuniza a contratação de empresas com maior nível de profissionalização

Permite o aproveitamento da experiência das contratadas no negócio de limpeza, inclusive do uso de técnicas e tecnologias

Transfere para empresa prestadora de serviços a obrigação de dimensionamento dos recursos humanos e material necessários, em face da sua expertise no negócio, permitindo a racionalização do custeio dos serviços

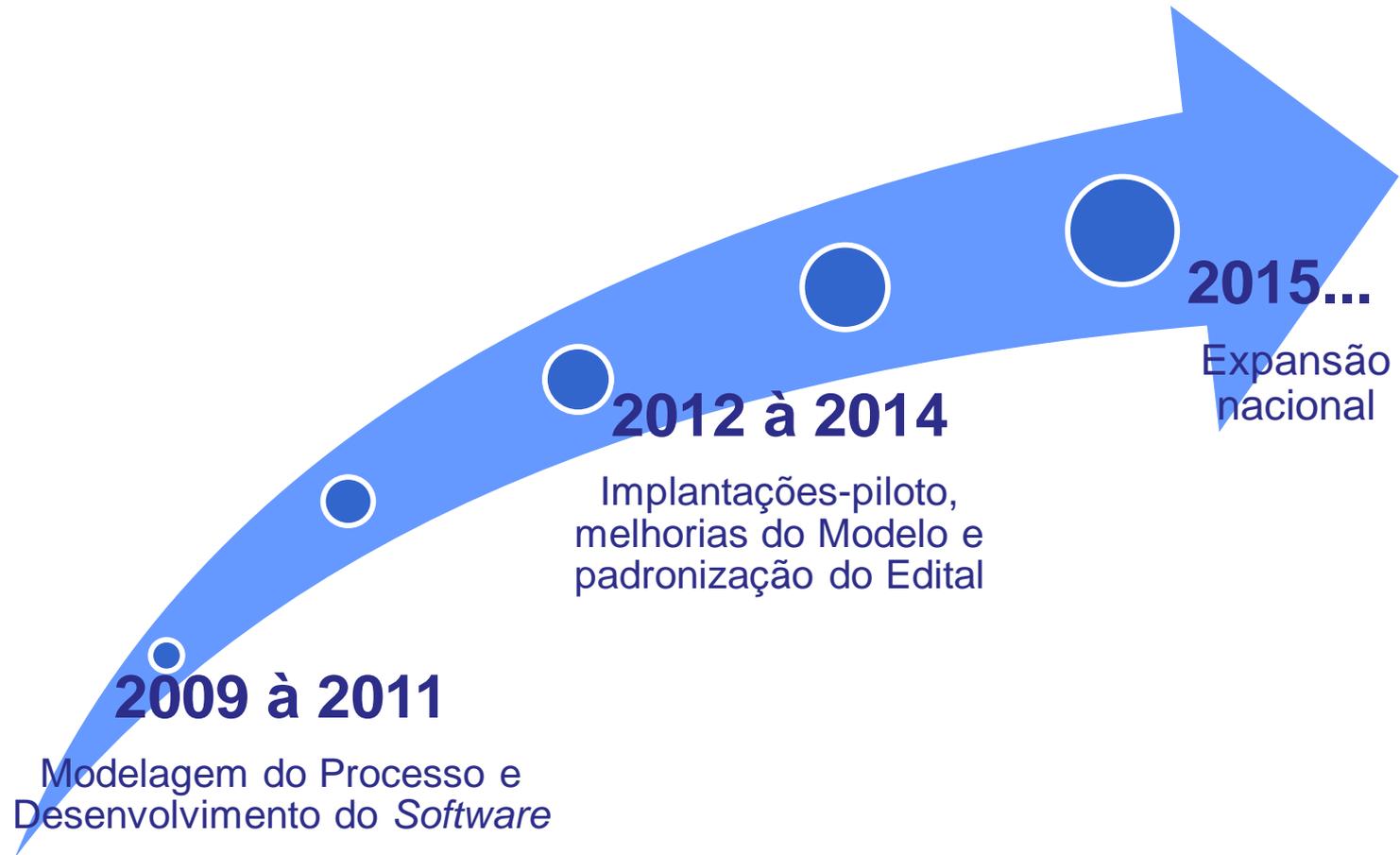
Gestão

Permite estabelecer indicadores para a aferição do desempenho e dos resultados dos serviços

Aumenta a integração entre as ações de todos os envolvidos na gestão dos serviços, tornando célere e confiável a gestão do contrato

Reduz os riscos de responsabilidade subsidiária

LINHA DE TEMPO DO PROJETO



PRINCIPAIS PRODUTOS DA MODELAGEM



Produtividades de referência diferenciadas, de acordo com as características das áreas internas e externas, assim como a finalidade da ocupação dos prédios a serem limpos

Pagamento por m² limpo, sendo que a remuneração da Contratada decorre do resultado obtido na avaliação do Acordo de Níveis de Serviço (ANS)

Acordo de Níveis de Serviço (ANS)

Sistema de Gestão de Limpeza (SGLIMP)

Instrumentos de contratação e gestão padronizados, para promover maior abrangência e celeridade na condução dos contratos

Indicadores de desempenho e qualidade

PRODUTIVIDADE DE REFERÊNCIA DIFERENCIADAS PARA ÁREAS INTERNAS (EXEMPLOS)



Administração Central dos Correios, em Brasília/DF

Áreas administrativas
800m²/servente



Agência de Correios Colômbia,
em Ribeirão Preto/SP

Agências
600m²/servente



Agência de Central dos Correios, em São Paulo/SP



Complexo Operacional Jaguaré/SP

Complexos operacionais
1.350m²/servente
4.350m²/servente
9.400m²/servente

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS ASPECTOS AVALIADOS

Resultados obtidos em relação aos serviços prestados pela Contratada, com verificação dos prazos e cronogramas de execução e da qualidade demandada

Recursos humanos empregados, em função da produtividade de referência contratada;

Qualidade e quantidade dos recursos materiais, equipamentos e técnicas de limpeza predial;

Cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato;

Satisfação do público usuário.

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS MÉTRICAS DE DESEMPENHO

SUBITEM	DESCRIÇÃO	NÍVEIS DE DESEMPENHO			
		ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
1	Abastecimento de material de higiene				
2	Limpeza e conservação de ambiente				
3	Limpeza e conservação de sanitários e de vestiários				
4	Fornecimento de material de limpeza, equipamentos e utensílios, consoante especificado				
5	Apresentação pessoal, quanto aos quesitos: higiene, conservação dos uniformes e EPIs				
6	Assiduidade na prestação do serviço (cronograma de trabalho)				

Fonte: Apêndice 8 do Contrato-padrão, versão 1.2, item 6

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS FATORES AVALIADOS

NÍVEIS DE DESEMPENHO	NÍVEL DE SUJIDADE DO AMBIENTE	QUALIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DISPONÍVEIS PARA OS SERVIÇOS	QUANTIDADE E QUALIDADE DOS INSUMOS FORNECIDOS
ÓTIMO	Inexistência de sujidade	Treinados	Suficientes, em ótimas condições de uso
BOM	Isolada	Sem treinamento, em locais isolados	Insuficiente e/ou fora de especificação
REGULAR	Em vários locais	Sem treinamento, em vários locais	Insuficiente e/ou fora de especificação em vários lugares
RUIM	Em todos, ou na maioria dos locais	Sem treinamento em todos, ou na maioria dos locais	Insuficiente e/ou fora de especificação em todos, ou na maioria dos locais

FAIXA DA PONTUAÇÃO	PERCENTUAL DO PAGAMENTO DA FATURA
90 pontos $\leq D \leq$ 100 pontos (Desempenho Ótimo)	100 % do valor mensal da unidade
80 pontos $\leq D <$ 90 pontos (Desempenho Bom)	90 % do valor mensal da unidade
70 pontos $< D <$ 80 pontos (Desempenho Regular)	80 % do valor mensal da unidade
D = 70 pontos (Desempenho Ruim)	70 % do valor mensal da unidade (limite)

Relatório de Controle de Ajuste de Pagamento

DR:01 - AC

Contrato: 00072/14000089-06-LUME SERVICOS GERAIS LTDA EPP

Mês/Ano: 05/2014

Unidade	Avaliação	Valor Unidade(R\$)	Valor Ajuste(R\$)	Valor(R\$)
00025588 - CTE JAGUARE/SEAO	88.21 - BOM	18.873,12	1.887,31	16.985,81
00025591 - CTE JAGUARE/GTURN2	88.57 - BOM	5.984,16	598,42	5.385,74
00025619 - CTE LEOPOLDINA/GTURN2	86.07 - BOM	4.394,52	439,45	3.955,07
00025880 - TECA JAGUARE/GTURN2	88.21 - BOM	4.531,80	453,18	4.078,62

Fonte: SGLIMP, Junho/2014

► A quem se destina?

Contratos dos serviços de limpeza predial, asseio e conservação:



Gestor Operacional



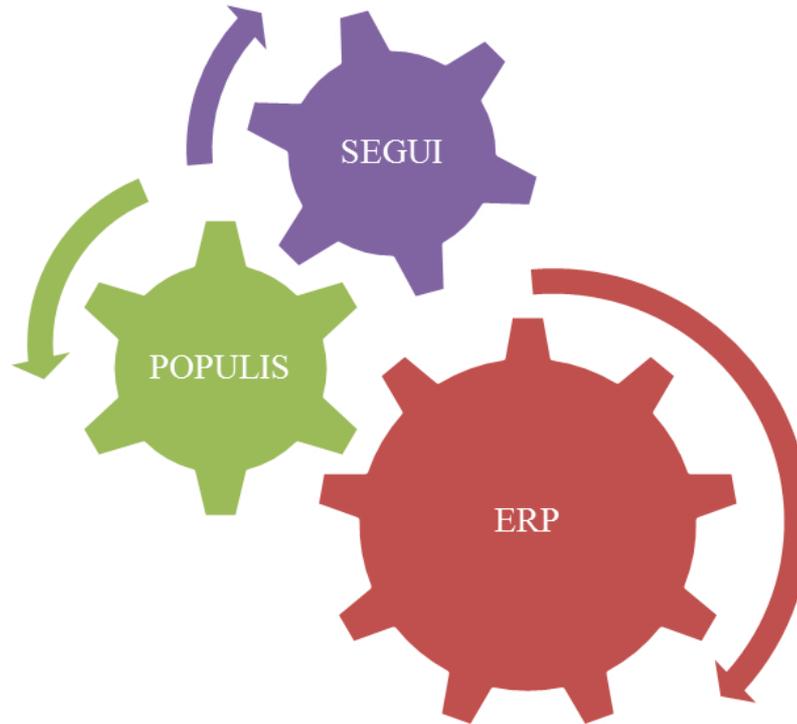
Fiscal



Apoiador

Sistema de Gestão de Limpeza (SGLIMP), permite o registro de ocorrências e a avaliação da qualidade dos serviços pelos usuários, dentre outras funcionalidades

- ▶ Interação com outros sistemas corporativos:



SISTEMA DE GESTÃO DE LIMPEZA

FUNCIONALIDADES



SISTEMA DE GESTÃO DE LIMPEZA

INTERFACE GERAL

Sistema de Gestão de Limpeza

SGLIMP

Correios

Monica Ferreira de Melo
AC/VIPAD/SUPEX/DEGSS/GSEG

Nível de Serviço ▾ Fiscalização ▾ Cadastro ▾ Apoio ▾ Relatório ▾ Voltar Sair Segurança ▾

- Avaliar Nível de Serviço
- Acompanhar Ajuste de Pagamento
- Visualizar Ajuste Pagamento
- Processo Administrativo

Correios

➔ Registro de Respostas

Cadastro de Avaliação

UNIDADE :

Perguntas	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ABASTECIMENTO DE MATERIAL DE HIGIENE.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
APRESENTAÇÃO PESSOAL, QUANTO AOS QUESITOS: HIGIENE, CONSERVAÇÃO DOS UNIFORMES E EPIS.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ASSIDUIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (CRONOGRAMA DE TRABALHO).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FORNECIMENTO DE MATERIAL DE LIMPEZA, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS, CONSOANTE ESPECIFICADO.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE AMBIENTE.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE SANITÁRIOS E VESTIÁRIOS.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

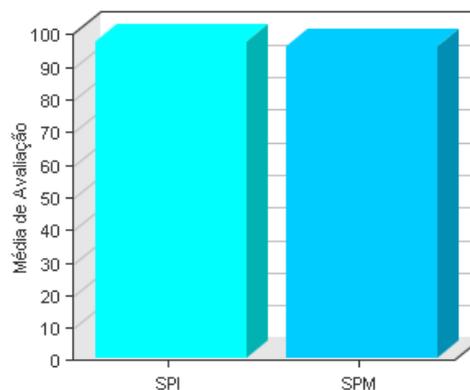
Salvar

Cancelar

⇒ Relatório Sintético de Desempenho de Avaliação por DR

Informações da Lista de Desempenho de Avaliação por DR

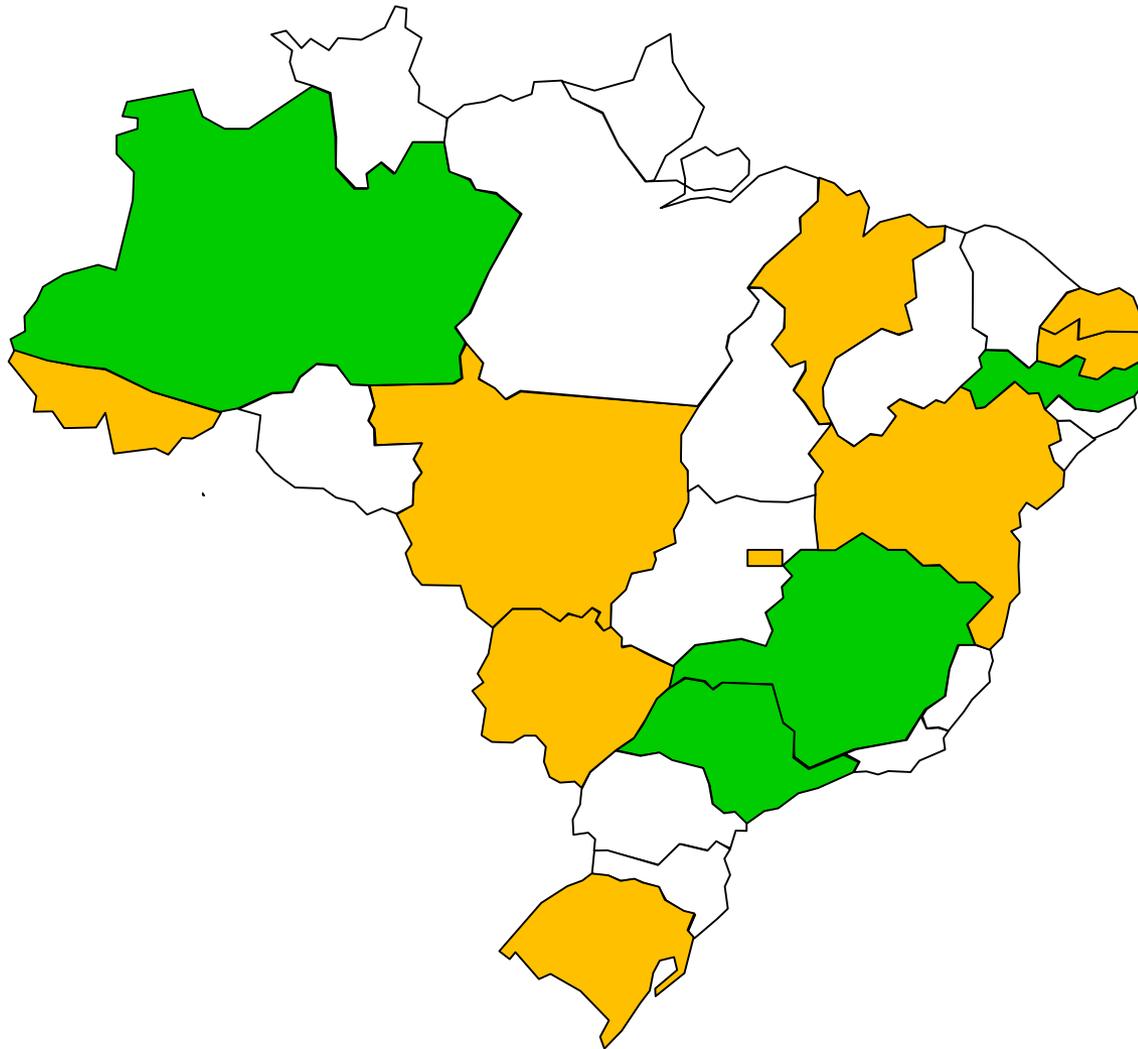
Ação	DR	Contrato	Média Período
	72 - DR/SPM	00072/14000089-06 - LUME SERVICOS GERAIS LTDA EPP	96-OTIMO
	74 - DR/SPI	00074/12000165-06 - PLANOS SERVICOS TERCEIRIZADOS LTDA	98-OTIMO
	74 - DR/SPI	00074/13000483-06 - PLANOS SERVICOS TERCEIRIZADOS LTDA	97-OTIMO



Imprimir

Planilha

IMPLANTAÇÃO STATUS DA IMPLANTAÇÃO



Implantado



Em andamento



Não iniciado

IMPLANTAÇÃO

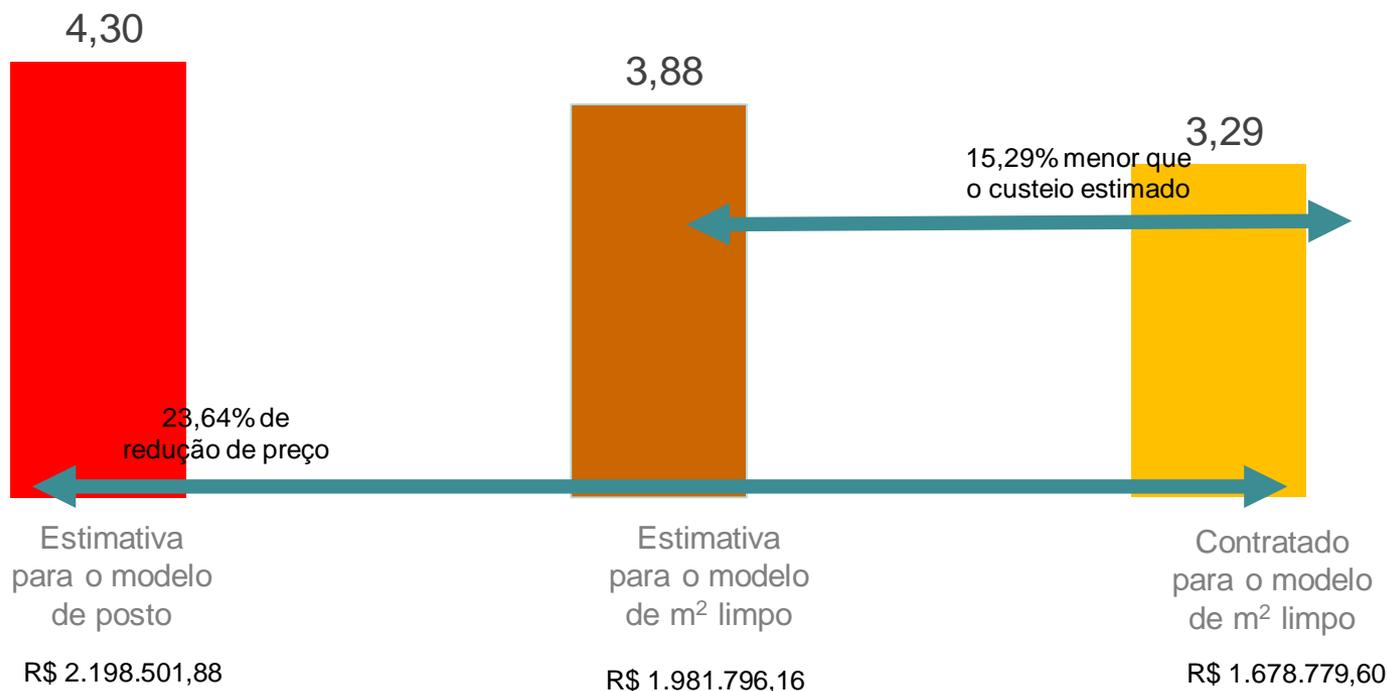
RESULTADOS OBTIDOS NAS LICITAÇÕES

Localidade: Ribeirão Preto/SP

PGE 12000126

Dimensão contratada: 43.257,01m²

Custeio dos serviços (R\$/m²)



Observações:

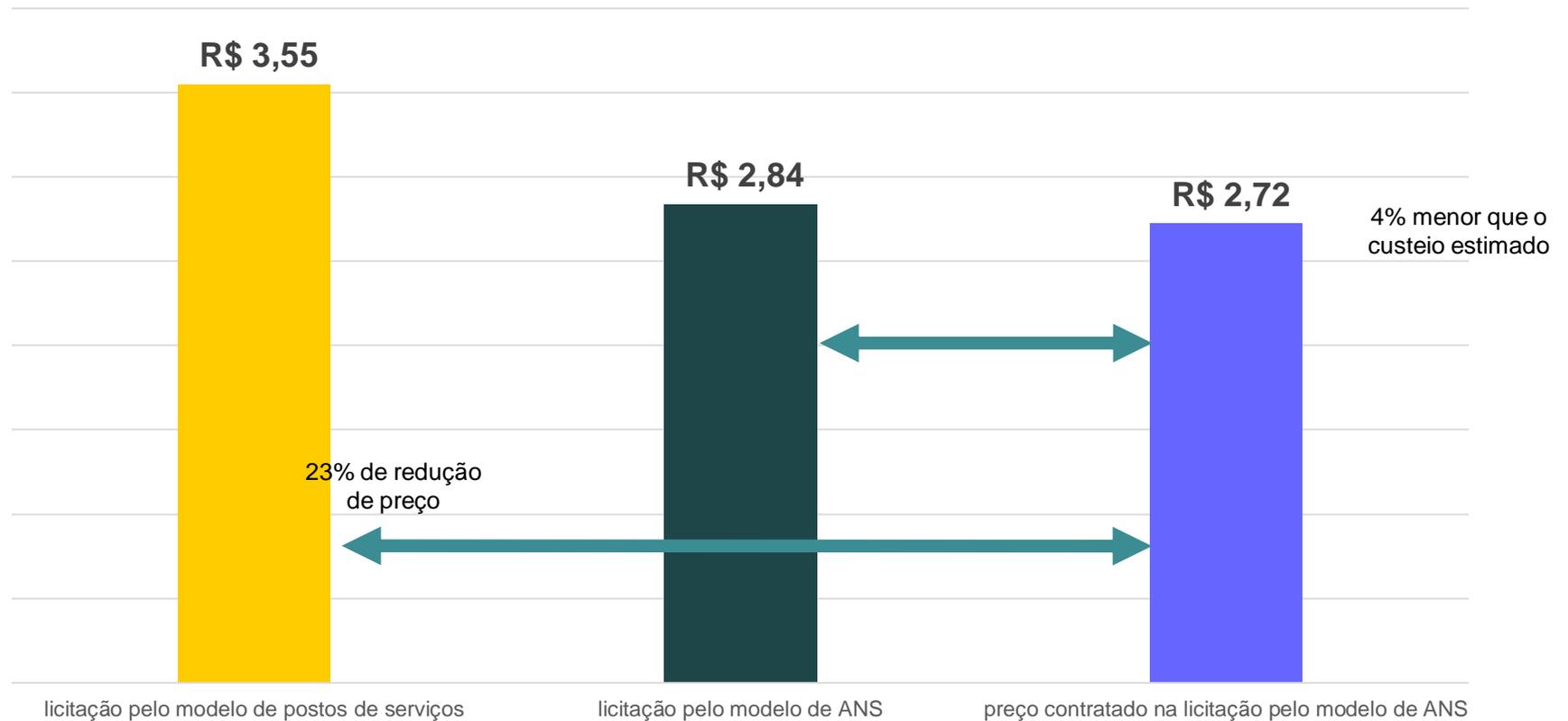
1) O modelo de contratação dos Correios inclui o fornecimento de materiais de higiene no contrato

Localidade: Amazonas

PGE 15000007

Dimensão contratada: 41.248,66m²

Custo estimado dos serviços (R\$/m²)



PRINCIPAIS LIÇÕES APRENDIDAS

**Obter patrocínio da
alta direção**

**Mobilizar a
organização para
a mudança**

**Enfatizar a Mudança
de Cultura**
(Pessoal próprio e terceirizado)

**Monitorar e
acompanhar todas as
fases do Processo**

**Promover a
captação e
desenvolvimento
de fornecedores**

**Considerar as
singularidades
dos locais de
execução dos
serviços**

**Envolver os atores do
Processo em todas as
etapas**

**Preparar-se para as resistências
do mercado**
(principalmente das empresas que possuem contratos
vigentes)

Nossos agradecimentos!

Mônica Ferreira de Melo
Gerente Corporativo
monicamelo@correios.com.br
61 3426-1728

Vice-Presidência Corporativa - VICOR
Departamento de Gestão da Cadeia de Suprimento e Serviços Gerais
Gerência Corporativa dos Processos de Serviços Gerais

PATROCINADOR OFICIAL

