

ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

O Instrumento de Medição de Resultado - IMR visa estabelecer critérios de aferição de resultados da contratação, definindo, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento desta contratação.

É requisito básico que a CONTRATADA cumpra e respeite as obrigações trabalhistas conforme Lei vigente.

DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATANTE utilizará formulário próprio para apuração mensal do acordo de nível de serviço, conforme Instrumento de Medição de Resultado - IMR, em consonância com as diretrizes da IN SEGES/MPOG nº 05/2017, para definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados. As adequações de pagamento originadas de insuficiência de resultados não devem ser interpretadas como penalidades ou multas.

O procedimento de avaliação dos serviços será realizado periodicamente pela fiscalização do Contrato, com base em pontuações atribuídas a cada item conforme especificações constantes do **ANEXO I** deste Termo de Referência, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados.

A avaliação corresponde à atribuição, no formulário de avaliação da qualidade dos serviços, dos conceitos de “muito bom”, “regular”, “insatisfatório” e “péssimo”, equivalente aos valores 3, 2, 1 e 0 para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

A pontuação máxima será de 69 pontos.

A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “muito bom”, “regular”, “insatisfatório” e “péssimo”, equivalente aos valores 3, 2, 1 e 0 para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

Muito bom = 3 / Regular = 2 / Insatisfatório = 1 / Péssimo = 0

Serão 11 (onze) módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

MÓDULOS	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1 e 2	1	6
3 a 8	2	36
9 e 11	3	27
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		69

As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
69 a 66	0%
65 a 60	2%
59 a 54	5%
53 a 24	10%

Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 60 pontos.

O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

Haverá rescisão contratual nas seguintes condições:

- Pontuação inferior a 60 pontos por três meses consecutivos.
- Desconto de 10% por mais de três vezes durante a vigência inicial do Contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação.
- Pontuação abaixo de 24 pontos.

Serão 11 (onze) módulos distintos a serem avaliados seguem descritos abaixo:

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
---	--------

MÓDULO 1: EPI, Uniformes, Produtos de Limpeza, Utensílios e Equipamentos	
Aspectos a serem verificados:	
<ul style="list-style-type: none"> • Especificação • Limpeza • Organização • Quantidade • Identificação 	
Todos os aspectos adequados	3
Um aspecto inadequado	2
Dois aspectos inadequados	1
Três ou mais aspectos inadequados	0

MÓDULO 2: Equipe de Limpeza	
Aspectos a serem verificados:	
<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade • Capacitação • Comportamento • Uniforme • EPI 	
Todos os aspectos adequados	3
Um aspecto inadequado	2
Dois aspectos inadequados	1
Três ou mais aspectos inadequados	0

MÓDULO 3: Cumprimento do Modelo de Execução do Objeto	
Todas as atividades programadas para o mês foram cumpridas conforme o cronograma	3
Mais de 90% das atividades cumpriram o cronograma do Item 8 do Termo de Referência	2
Entre 70% e 90% das atividades cumpriram o cronograma do Item 8 do Termo de Referência	1
Menos de 70% das atividades cumpriram o cronograma do Item 8 do Termo de Referência	0

MÓDULO 4: Móveis	
Móveis limpos	3
Móveis com pouca sujeira nos cantos de sua superfície	2
Presença de sujeiras nos cantos e pés	1
Presença de pó e manchas em sua superfície	0

MÓDULO 5: Pisos e Paredes	
Todas as superfícies estão limpas à observação ordinária	3
Superfícies sem poeira acumulada. Sob observação rigorosa pode-se encontrar alguma	2

poeira, mancha, marca de dedos ou mofo em pontos localizados	
Pode-se ver com facilidade a presença de manchas, pó ou outras sujidades	1
Aspecto de sujidade generalizada, com manchas de secreção, restos de alimentos e respingos, papel, detritos, pó ou outros elementos.	0

MÓDULO 6: Esquadrias	
Vidros limpos à observação visual ordinária	3
Vidros com sujidade discreta se observados criteriosamente	2
Vidros com sujidade facilmente visível	1
Vidros com presença de sujidades sólidas e manchas generalizadas.	0

MÓDULO 7: Recipientes para Resíduos (Lixeiras)	
Aspectos a serem verificados: <ul style="list-style-type: none"> • lixeira transbordando • entrega (quantidade disponível nos prédios) • estado de conservação da lixeira • limpeza • odor 	
Todos os aspectos adequados	3
Um aspecto inadequado	2
Dois aspectos inadequados	1
Três ou mais aspectos inadequados	0

MÓDULO 8: Áreas Externas	
Aspectos a serem verificados: <ul style="list-style-type: none"> • limpeza • quantidade de folhas e detritos • grama e jardim aparados) 	
Todos os aspectos adequados	3
Um aspecto inadequado	2
Dois aspectos inadequados	1
Três ou mais aspectos inadequados	0

MÓDULO 9: Limpeza dos banheiros	
Aspectos a serem verificados: <ul style="list-style-type: none"> • limpeza piso • limpeza sanitários • limpeza pias • limpeza espelho • limpeza paredes 	

<ul style="list-style-type: none"> • limpeza portas • limpeza lixeiras • odor 	
Todos os aspectos adequados	3
Um aspecto inadequado	2
Dois aspectos inadequados	1
Três ou mais aspectos inadequados	0

MÓDULO 10: Material de higiene pessoal dos banheiros	
Aspectos a serem verificados:	
<ul style="list-style-type: none"> • Controle de estoque • Organização • Quantidade disponível conforme Item 9 do Termo de Referência e Proposta da Contratada 	
Todos os aspectos adequados	3
Um aspecto inadequado	2
Dois aspectos inadequados	1
Três ou mais aspectos inadequados	0

MÓDULO 11: Efetivo pagamento de salários, obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior	
Aspectos a serem verificados:	
<ul style="list-style-type: none"> • Salário (+ insalubridade quando for o caso) • Auxílio alimentação • Auxílio transporte (quando for o caso) • Comprovação do depósito do recolhimento do INSS e FGTS 	
Todos os aspectos adequados	3
Um aspecto inadequado	2
Dois aspectos inadequados	1
Três ou mais aspectos inadequados	0