

Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “bom”, “razoável”, “insatisfatório” e “péssimo”, equivalente aos valores 3, 2, 1 e 0 para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário. Serão dez 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 10	3	18
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		60

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

FAIXA DE PONTUAÇÃO OBTIDA	PERCENTUAL DE DESCONTO
54 a 60	0%
48 a 53	2%
41 a 47	3%
31 a 40	5%
18 a 30	10%

- Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 40 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.

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
MÓDULO 1: Equipamentos e Produtos de Limpeza	
Todos os aspectos adequados (especificação, limpeza, organização, quantidade e identificação)	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1

Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0
MÓDULO 2: Equipe de Limpeza	
Todos os aspectos adequados (quantidade, capacitação, comportamento, uniforme, EPI)	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0
MÓDULO 3: Cumprimento da Programação de Atividades	
Todas as atividades programadas para o mês foram cumpridas conforme o cronograma	3
Mais de 90% das atividades cumpriram o cronograma	2
Entre 70% e 90% das atividades cumpriram o cronograma	1
Menos de 70% das atividades cumpriram o cronograma	0
MÓDULO 4: Móveis	
Móveis limpos	3
Móveis com pouca sujeidade nos cantos de sua superfície	2
Presença de sujidades 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 poeira, mancha, marca de dedos ou mofo em pontos localizados	2
Pode-se ver com facilidade a presença de manchas, pó ou outras sujidades	1
Aspecto de sujeidade 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)	
Todos os aspectos adequados (limpeza, quantidade de resíduos, separação, odor)	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0
MÓDULO 8: Áreas Externas	
Todos os aspectos adequados (limpeza, quantidade de folhas e detritos, grama e jardim aparados)	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0
MÓDULO 9: Banheiros	
Todos os aspectos adequados (piso, sanitários, pias, espelho, paredes, portas, lixeiras, odor)	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0
MÓDULO 10: Material higiene pessoal dos banheiros	

Todos os aspectos adequados (especificação, quantidade organização e abastecimento)	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0