



Pregão eletrônico - 90804/2025 / Processo Administrativo nº 23309.001135.2025-90

Anexo VI - MODELO - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. INTRODUÇÃO

1.1 Este procedimento está vinculado a execução do objeto da contratação de que trata o **processo 23309.001135.2025-90, Pregão Eletrônico 90804/2025**, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Licitante Vencedora e será efetuado periodicamente pela fiscalização / controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

2. OBJETIVOS

2.1. Definir e padronizar os índices de medição para avaliar os resultados alcançados pela Licitante Vencedora, levando em consideração a quantidade, a qualidade na execução do objeto contratado.

2.1.1. Conforme estabelece o Acórdão n. 717/2010-Plenário TCU, as reduções de pagamento decorrentes do descumprimento de Acordos de Nível de Serviço **não devem ser interpretadas como penalidades**, e sim como adequações pelo não atendimento das metas estabelecidas, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 A avaliação da Licitante Vencedora na Prestação de Serviços de Limpeza consiste na análise dos seguintes módulos:

- 3.1.1** Carrinhos, Produtos e Técnicas de Limpeza;
- 3.1.2** Qualificação e apresentação dos funcionários;
- 3.1.3** Inspeção dos Serviços;
- 3.1.4** Equipamentos e Insumos.

3.2 Caberá ao Instituto designar responsável pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados mensais sobre a prestação dos serviços e os insumos contratados, baseando-se na avaliação dos serviços e na qualidade/quantidade dos insumos entregues considerando, entre outros, os seguintes critérios:

- 3.2.1** Avaliação de limpeza de todas as superfícies fixas horizontais e verticais (levar em consideração áreas em manutenção predial).
- 3.2.2** Avaliação do cumprimento do Plano Executivo de Serviços e do Cronograma de Limpeza.
- 3.2.3** Avaliação da execução da limpeza predial.
- 3.2.4** Reabastecimento dos descartáveis como: papel toalha, higiênico, sabonete líquido, e sacos para o acondicionamento dos resíduos.
- 3.2.5** Avaliação das condições de limpeza dos dispensadores de sabonete.
- 3.2.6** Verificação da composição dos carros funcionais nos padrões especificados, com todos os materiais e frascos com produtos químicos identificados corretamente.
- 3.2.7** Avaliação dos produtos utilizados, com a correta diluição em quantidade adequada para a execução das tarefas.
- 3.2.8** Verificação dos cestos e sacos de lixo adequados em cada recipiente, observando-se para a quantidade de lixo que não deve ultrapassar de 2/3 da capacidade.
- 3.2.9** Avaliação das condições de manutenção da ordem e limpeza no que tange a higienização. O piso deve estar seco, limpo e com enceramento, nos locais onde houver necessidades.



3.2.10 Análise e avaliação de todos os insumos entregues, considerando o prazo de entrega, a qualidade/quantidade dos produtos e a durabilidade dos demais itens utilizados na prestação dos serviços.

4 CRITÉRIOS

4.1 A avaliação atribui no formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços dos conceitos de muito bom, bom, regular e péssimo, equivalente aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado:

MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
3 (Três) pontos	2 (Dois) pontos	1 (Um) ponto	0 (zero) ponto

4.2 Será executada uma avaliação por mês.

5 CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS:

5.1 **MUITO BOM** – Refere-se à conformidade total dos critérios:

- 5.1.1** Inexistência de poeira;
- 5.1.2** Inexistência de sujeira;
- 5.1.3** Vidros Limpos;
- 5.1.4** Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;
- 5.1.5** Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas com volume até 2/3;
- 5.1.6** Funcionário fixo e treinado no setor, uniformizado e com E.P.I.;
- 5.1.7** Materiais e produtos padronizados em quantidade suficientes para prestação dos serviços mensalmente;
- 5.1.8** Carrinho de limpeza limpo, estado de limpeza das cabeleiras de mop e panos de limpeza, sala de resíduos;

5.2 **BOM** – Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

- 5.2.1** Ocorrência de poeira em alguns locais;
- 5.2.2** Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
- 5.2.3** Ocorrência isolada no reabastecimento;

5.3 **REGULAR** – Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

- 5.3.1** Ocorrência de poeira em vários locais;
- 5.3.2** Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;
- 5.3.3** Ocorrências por falta de reabastecimento;
- 5.3.4** Quebra de técnica de limpeza;
- 5.3.5** Saídas de ar condicionado sujas e móveis sujos com poeira;
- 5.3.6** Piso sujo e molhado;

5.4 **PÉSSIMO** – Refere-se a desconformidade total dos critérios:

- 5.4.1** Poeira e sujeiras em salas e mobiliário;
- 5.4.2** Ocorrência de poeira em superfícies fixas próximas ao paciente, local de preparo de medicamentos, salas de procedimentos;
- 5.4.3** Quebra de técnica de limpeza;
- 5.4.4** Carros de limpeza incompletos;
- 5.4.5** Móveis sujos com poeira;
- 5.4.6** Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
- 5.4.7** Lixeiras sujas e transbordando;
- 5.4.8** Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes;



- 5.4.9 Não cumprimento do cronograma de limpeza previsto no Termo de Referência sem motivo ou sem comunicação com o fiscal do INSTITUTO;
- 5.4.10 Funcionário com uniforme e EPI incompleto não uso de EPC;
- 5.4.11 Execução de limpeza sem técnica adequada;
- 5.4.12 Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- 5.4.13 Sanitários e vestiários sujos;
- 5.4.14 Falta de funcionário no setor; com exceção dos horários de café, almoço e jantar;

6. MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO

A	CARRINHOS, PRODUTOS E TÉCNICAS DE LIMPEZA
B	QUALIFICAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS
C	INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS
D	EQUIPAMENTOS E INSUMOS
E	PAGAMENTOS E DOCUMENTAÇÃO

7. CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS

MÓDULO A – CARRINHOS, PRODUTOS E TÉCNICAS DE LIMPEZA		
ITEM	DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS AVALIADOS	PONTOS
A.1 CARRINHOS DE LIMPEZA	Os carros de limpeza estão limpos, organizados, sem falta de itens padronizados e todos os componentes estão identificados.	3
	Os carros de limpeza estão limpos e organizados, com falta de até 02 itens padronizados.	2
	Os carros de limpeza estão limpos e organizados, com falta acima de 02 itens padronizados.	1
	Os carros de limpeza estão desorganizados, sujos, e com itens faltando.	0
A.2 PRODUTOS DE LIMPEZA	Todos os produtos estão sendo utilizado segundo as determinações da ANVISA e a especificação técnica do edital. Diluição correta, as soluções estão em recipientes adequadas e identificados. Os produtos foram entregues sem atraso e no padrão correto.	3
	Os produtos e a diluição estão corretos, porém não segue a indicação de uso no local.	2
	Os produtos estão corretos, mas a diluição é incorreta. Os produtos estão em recipientes inadequados.	1
	Os produtos não são indicados para o uso no local e a diluição é incorreta. Os produtos estão em recipientes inadequados e sem identificação. Os produtos não foram entregues ou foram entregues com mais de 4 dias de atraso ou estão fora do padrão.	0
A.3 TÉCNICAS DE LIMPEZA	A técnica de limpeza está correta segundo as recomendações estabelecidas.	3
	Os equipamentos e materiais estão corretos, mas há erro na ordem da realização da técnica.	2
	A técnica está parcialmente correta, porém a solução dos baldes apresentam-se turvas.	1
	A técnica está incorreta e a solução está muito suja	0



MÓDULO B - QUALIFICAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS		
ITEM	DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS AVALIADOS	PONTOS
B.1 - UNIFORMIDADE DA EQUIPE	Os serviços são executados por funcionários operacionais treinados regularmente (treinamento anual) e em quantidades adequadas para a área. Mantém fixas as escalas dos funcionários.	3
	Os serviços são executados por funcionários operacionais treinados regularmente (treinamento anual) e em quantidades adequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários.	2
	Os serviços são executados por funcionários operacionais com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários.	1
	Os serviços são executados por funcionários operacionais com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Ocorrem atrasos e/ou ausência de funcionários, prejudicando o fluxo e qualidade das atividades a serem desenvolvidas; posturas inadequadas, desrespeitam as chefias e demais profissionais de saúde da área, são agressivos no relacionamento com os colegas, falam alto, etc.	0
B.2 - APRESENTAÇÃO - UNIFORMIZAÇÃO	Uniformizados completamente como no descritivo. Uniformes limpos, passados e íntegros. Os cabelos presos e utilizando vestimenta adequada.	3
	Uniformes incompletos, passados e limpos.	2
	Uniforme completo, rasgados, sujos, amarrutados. Não usam proteção para cabelos, unhas compridas e usam adereços.	1
	Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme; cabelos soltos; usam adereços e barba por fazer.	0
B.3 - EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	EPI'S disponíveis para uso e são adequados (uniformes, luvas, máscaras, proteção de cabelos, calçados de segurança, botas).	3
	Disponibilidade parcial de EPI'S. Falta(m) um ou mais itens	2
	EPI'S utilizados incorretamente. Utilizam luvas de borracha. Não utilizam EPI'S para isolamento em locais que requeiram proteção especial.	1
	Não utilizam EPI'S nas seguintes situações (de acordo com o tipo de isolamento). Luvas para manipulação de materiais contaminados e solução química.	0

MÓDULO C - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS - AVALIAÇÃO DAS ÁREAS - Relação dos itens a serem vistoriados e respectivas pontuações para as situações encontradas durante as vistorias e computados no módulo C:		
ITEM	DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS AVALIADOS	PONTOS
C.1 - ACESSÓRIOS SANITÁRIOS (Espelhos, Toalheiros e Saboneteira)	Acessórios completos e isentos de sujidade.	3
	Pequena quantidade de sujidade	2
	Presença de sujidade nos cantos dos acessórios. Falta de material (papel higiênico, toalha e sabonete líquido).	1
	Presença de sujidade em sua extensão e interior. Falta de material.	0
C.2 - APARELHOS (Telefones)	Equipamentos limpos, sem pó, sem gordura	3
	Aparelho com pouca sujidade nos gabinetes, fios, teclas, carcaças.	2



	Presença de sujidade nos gabinetes, fios, teclas, carcaças.	1
	Presença de sujidade manchas e pó em todos os equipamentos.	0
C.3 - BEBEDOURO	Isento de sujidade. Bandeja de bebedouro limpa	3
	Presença de sujidade na parede (carcaça). Bandeja do bebedouro limpa.	2
	Presença de manchas antigas de sujidade. Bandeja do bebedouro isenta de sujidade.	1
	Presença de sujidade orgânica e lodo.	0
C.4 - BANHEIRO	Limpo e isento de manchas	3
	Presença de manchas (gordura do sabão e água) antigas incrustadas.	2
	Presença de sujidade nos ralos.	1
	Presença de sujidade orgânica e lodo.	0
C.5 - LAVATÓRIOS	Cubas sanitárias / louças limpas e sem manchas de sujeira.	3
	Cubas sanitárias com manchas secas de água e ou sabonete sem sujidade.	2
	Comando de registros e válvulas hidra com sujidade e pouco brilho, isento de sujidade orgânica. Presença de cabelos. Presença de crostas na superfície do ralo da pia.	1
	Presença de sujidade orgânica e lodo. Crostas na borda interna superior do vaso e no ralo da pia.	0
C.6 - MÓVEIS	Móveis limpos	3
	Móveis com pouca sujidade nos cantos de sua superfície	2
	Presença de sujidades nos cantos e pés	1
	Presença de pó e manchas em sua superfície	0
C.7 - PAREDE	Parede isenta de sujidade.	3
	Parede isenta de sujidade orgânica; presença de sujidade em pontos localizados; presença de resquícios de material ou produto de limpeza;	2
	Parede isenta de sujidade orgânica; Presença de manchas, pó em sua extensão.	1
	Parede apresentando manchas de secreção, restos de alimentos e respingos principalmente nas áreas mais baixas da parede;	0
C.8 - CORTINAS	CORTINAS Limpas	3
	CORTINAS com algumas manchas	2
	CORTINAS com sujidade em pontos isolados e pó	1
	CORTINAS com pó e sujas	0
C.9 - PIAS - CUBAS	Pias isentas de sujidade	3
	Presença de manchas secas de água e produto de limpeza	2
	Presença de sujidade (resto de água suja). Comando da torneira com sujidades	1



	Pias com presença de sujidades orgânicas e lodo.	0
C.10 – PISO	Piso sem sujidades, com enceramento e brilho.	3
	Piso com sujidades nos cantos (pó) em pequena quantidade de material sólido recente.	2
	Presença de sujidades sólidas em sua extensão (papel, ciscos); Piso com alguma sujidade orgânica.	1
	Piso com sujidades orgânica (secreção, restos de alimentos e pó acumulado).	0
C.11 - RECIPIENTE PARA RESÍDUOS (Lixeiras)	Cesto de lixo limpo, seco, sem resquícios de matéria orgânica. Embalagem na cor correta de acordo com o resíduo gerado na área. Sacos trocados com 2/3 da capacidade de acondicionamento.	3
	Cesto de lixo limpo, seco, sem resquícios de matéria orgânica. Presença de sacos de lixo cheio além do limite de 2/3.	2
	Cesto de lixo sujo no seu interior. Molha na parte interna, com embalagem adequada, com os resíduos transbordando.	1
	Cesto de lixo sujo. Os resíduos transbordando, respingos de matéria orgânica, embalagem errada para o tipo de resíduo gerado. Não há troca dos sacos de lixo.	0
C.12 – VENTILADORES/ EXAUSTORES	Saídas de ar exaustores e ventiladores isentos de poeira ou outras sujidades.	3
	Saídas de exaustores e ventiladores com presença de poeira em pontos localizados.	2
	Saídas de exaustores e ventiladores com presença de poeira, manchas e picumã na maioria dos itens vistoriados.	1
	Todas as saídas de exaustores e ventiladores apresentam poeira, manchas, picumãs, sujidades.	0
C.13 – TAPETES E CAPACHOS	Tapete ou capacho limpo.	3
	Tapete ou capacho limpo com algumas sujidades sólidas	2
	Tapete ou capacho com sujidades nos cantos, adesivos (chicletes).	1
	Tapete ou capacho apresentando sujidade sólida além de papéis e pó.	0
C.14 – TETO	Teto limpo, sem sujidades.	3
	Teto limpo com sujidade em pontos isolados.	2
	Teto com presença de sujidades nos cantos próximo à parede.	1
	Teto com sujidades como picumã, matéria orgânica e outros.	0
C.15 - VIDROS	Vidros Limpos. O cronograma é cumprido.	3
	Presença de discreta sujidade. O cronograma é cumprido parcialmente.	2
	Vidro limpo com sujidades nos cantos. Pó em sua extensão. O cronograma de limpeza não está sendo cumprido de acordo com a frequência estabelecida.	1
	Presença de sujidades sólidas e manchas de líquidos em sua extensão. A limpeza é deficiente. O cronograma não está sendo cumprido.	0



C.16 – SALAS DE AULA	Organização e arrumação das carteiras, limpeza do quadro e retirada do lixo.	3
	Organização parcial. Arrumação das carteiras e retirada de lixo.	2
	Organização parcial. Arrumação das carteiras.	1
	Deixar de organizar as salas em todos os quesitos.	0
C.17 – ÁREAS EXTERNAS	Piso sem sujidades, com enceramento e brilho.	3
	Piso com sujidades nos cantos (pó) em pequena quantidade de material sólido recente.	2
	Presença de sujidades sólidas em sua extensão (papel, ciscos); Piso com alguma sujidade orgânica.	1
	Piso com sujidades orgânicas (secreção, restos de alimentos e pó acumulado).	0

MÓDULO D – EQUIPAMENTOS E INSUMOS		
ITEM	DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS AVALIADOS	PONTOS
D.1 QUALIDADE	Equipamentos e insumos de ótima qualidade e em conformidade com as exigências do projeto.	3
	Equipamentos e insumos de boa qualidade e em conformidade com as exigências do projeto.	2
	Equipamentos e insumos de boa qualidade, mas não em conformidade com as exigências do projeto.	1
	Equipamentos e insumos de qualidade ruim e não conforme com as exigências do projeto.	0
D.2 QUANTIDADES	Equipamentos e insumos entregues nas quantidades requisitadas.	3
	Equipamentos e insumos entregues fora das quantidades requisitadas, mas sem comprometimento dos serviços.	2
	Equipamentos e insumos entregues fora das quantidades requisitadas, com pequeno comprometimento dos serviços.	1
	Equipamentos e insumos entregues fora das quantidades requisitadas, com moderado comprometimento dos serviços.	0
D.3 PRAZO DE ENTREGA	Equipamentos e insumos entregues dentro prazo estabelecido nos termos do projeto.	3
	Equipamentos e insumos entregues fora do prazo estabelecido nos termos do projeto = atraso de 1 a 3 dias.	2
	Equipamentos e insumos entregues fora do prazo estabelecido nos termos do projeto = atraso de 4 a 7 dias.	1
	Equipamentos e insumos entregues fora do prazo estabelecido nos termos do projeto = atraso de 8 ou mais dias.	0



MÓDULO E - PAGAMENTOS, DOCUMENTAÇÃO E ATENDIMENTO DE NOTIFICAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS AVALIADOS	PONTOS
E.1 PAGAMENTO DE SALÁRIOS, FÉRIAS, 13º SALÁRIO E DEMAIS BENEFÍCIOS	Pagamento realizado corretamente até a data prevista em Lei e CCT.	3
	Pagamento incorreto, mas regularizado dentro da competência.	2
	Pagamento incorreto, ainda pendente de regularização.	1
	Pagamento não realizado.	0
E.2 ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO	Documentação completa entregue no prazo previsto no Termo de Referência.	3
	Documentação entregue corretamente, mas fora do prazo.	2
	Documentação entregue incompleta e/ou com incorreções.	1
	Documentação não entregue.	0
E.3 ATENDIMENTO DE NOTIFICAÇÃO	Notificação atendida no prazo previsto.	3
	Notificação atendida fora do prazo.	2
	Notificação atendida parcialmente.	1
	Notificação não atendida.	0

8. CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS:

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados da avaliação de qualidade dos serviços de limpeza. Poderá o Instituto, a seu interesse, realizar outras quantidades de avaliações, sendo estabelecido o mínimo de 1 (uma) avaliação mensal. O resultado da avaliação terá como teto máximo 81 pontos.

8.1 INTERVALOS DE PONTOS PARA LIBERAÇÃO DA FATURA:

MÓDULO	TOTAL DE PONTOS DOS MÓDULOS
A	9
B	9
C	51
D	9
E	9
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO	87

AVISO IMPORTANTE: OS NÚMEROS APURADOS EM TODAS AS AVALIAÇÕES OU OPERAÇÕES MATEMÁTICAS REALIZADAS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES PARA FATURA, OBRIGATORIAMENTE SERÃO NÚMEROS NATURAIS, NÃO DEVENDO SER UTILIZADOS CASAS DECIMAIS E/OU ARREDONDAMENTOS.



9. PLANILHA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

9.1 O modelo abaixo exemplifica uma planilha contendo os campos a serem preenchidos para a pontuação da avaliação mensal a ser efetuada:

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO		
-----------------------------------	--	--

Nº Contrato:	Empresa:	Nº Avaliação:
--------------	----------	---------------

Mês referência:	Data avaliação	Qtde. Avaliações parciais	Identificação da área:
-----------------	----------------	---------------------------	------------------------

LEGENDA: **3 - MUITO BOM** **2 - BOM** **1 - REGULAR** **0 - PÉSSIMO**

Módulo A – CARRINHOS, PRODUTOS E TÉCNICAS DE LIMPEZA	Pontos
A1 – CARROS DE LIMPEZA	
A2 – PRODUTOS DE LIMPEZA	
A3 – TÉCNICA DE LIMPEZA	

Módulo B – QUALIFICAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS	Pontos
B1 – QUANTIDADE - EQUIPE	
B2 – APRESENTAÇÃO UNIFORMIZAÇÃO	
B3 – EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	

Módulo D – EQUIPAMENTOS E INSUMOS	Pontos
D1 – QUALIDADE	
D2 – QUANTIDADES	
D3 – PRAZO DE ENTREGA	

Módulo E – PAGAMENTOS, DOCUMENTAÇÃO E ATENDIMENTO DE NOTIFICAÇÃO	PONTOS
E1 - PAGAMENTO DE SALÁRIOS, FÉRIAS, 13º SALÁRIO E DEMAIS BENEFÍCIOS	
E2 - ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO	
E3 - ATENDIMENTO DE NOTIFICAÇÃO	

Módulo C – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	Pontos
C1 – ACESSÓRIOS SANITÁRIOS	
C2 – APARELHOS TELEFONES	
C3 – BEBEDOUROS	
C4 - BANHEIROS	
C5 – LAVATÓRIOS	
C6 – MÓVEIS	
C7 – PAREDES	
C8 - CORTINAS	
C9 – PIAS E CUBAS	
C10 - PISOS	
C11 – RECIPIENTE PARA RESÍDUOS	
C12 – VENTILADORES E EXAUSTORES	
C13 – TAPETES E CAPACHOS	
C14 - TETOS	
C15 – ESQUADRIAS	
C16 – SALAS DE AULA	
C17 – ÁREAS EXTERNAS	



TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS		
Módulos	PONTUAÇÃO MÁXIMA POR MÓDULO	PONTUAÇÃO OBTIDA
A	9	
B	9	
C	51	
D	9	
E	9	
TOTAL	87	

RESULTADO DA AVALIAÇÃO
GLOSAR XX NA FATURA
VALOR DA NF A SER EMITIDA: R\$ XX.XXX,XX

DATA:	FISCAL TÉCNICO	FISCAL ADMINISTRATIVO
	Gestor do contrato	Preposto da Contratada

10. Tabela e faixas para efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

Efeitos remuneratórios relativos aos serviços contratados:

Faixa 1 – Resultado avaliação 86-87: 100% da fatura

Faixa 2 – Resultado avaliação 84-85: 96,0% de avaliação dos serviços

Faixa 3 – Resultado avaliação 81-83: 92% de avaliação dos serviços

Faixa 4 – Resultado avaliação 78-80: 88% de avaliação dos serviços

Faixa 5 – Resultado avaliação 74-77: 84% de avaliação dos serviços

Faixa 6 – Resultado avaliação 70-73: 80% de avaliação dos serviços e penalizados conforme contrato.

Faixa 7 – Resultado inferior a 70: retenção do ateste e notificação da CONTRATADA, bem como retenção do “atesto” da respectiva fatura até a solução das ocorrências.

Faixa 8 – Acúmulo sequencial de 3 notificações, abertura de processo administrativo, sem prejuízo das demais sanções previstas pela contratação e pela legislação.

10.2 A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico para a correspondência via e-mail.

10.3 Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas, via correspondência eletrônica, à empresa contratada com cópia para a Gestão de Contratos do Campus.

10.4 A Gestão de Contratos deverá emitir relatório apontando as ocorrências ao final de cada mês, com encaminhamento à empresa contratada, até o segundo dia útil do mês subsequente.

10.5 A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pela Seção de Gestão de Contratos com base na tabela disposta no item “Resultado da Avaliação” desta Avaliação da Qualidade dos Serviços.