

Instrumento de Medição de Resultado (IMR) – Auxiliar de Lavanderia

1. Finalidade

Este Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem por objetivo avaliar, de forma objetiva e periódica, a execução dos serviços de Auxiliar de lavanderia prestados pela contratada, garantindo o cumprimento das obrigações contratuais, a qualidade das atividades realizadas e a manutenção da regularidade trabalhista e fiscal.

O IMR será aplicado **mensalmente** pela fiscalização designada, e os resultados poderão ser consolidados periodicamente para fins de acompanhamento global da contratada.

2. Estrutura do IMR

A avaliação será organizada em três módulos principais (A, B e C), cada um subdividido em itens específicos.

- Primeiramente, cada item dentro de um módulo será avaliado individualmente conforme a escala de notas (0 a 3) e cada item terá um peso.
- A nota final do módulo será obtida pela soma ponderada das notas dos itens, considerando os pesos atribuídos a cada critério dentro do módulo.
- O resultado consolidado dos três módulos comporá o IMR Global mensal.

3. Escala de Notas

Cada módulo recebe uma nota mensal única, baseada na avaliação global das atividades realizadas durante o período. A escala de notas é a seguinte:

- Excelente (3): O item foi plenamente atendido, sem falhas, garantindo a execução correta dos serviços de auxiliar de lavanderia e o cumprimento integral das obrigações contratuais.
- Regular (2): O item foi parcialmente atendido, com pequenas falhas ou ajustes necessários, sem prejuízo significativo para o funcionamento.
- Insatisfatório (1): O item apresenta falhas graves, comprometendo o desempenho das atividades e/ou o atendimento ao contratante.
- Não realizado (0): O item não foi atendido, caracterizando inexecução total da obrigação

4. Avaliação dos módulos

A avaliação será organizada em três módulos principais, cada um subdividido em itens específicos, com percentuais de ponderação que refletem a importância relativa de cada critério para o desempenho do contrato:

4.1 Módulo A – Desempenho Profissional: Este módulo avalia a atuação direta dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, incluindo cumprimento de atividades, pontualidade, qualificação, postura e identificação:

- Cumprimento das Atividades (25%) – Execução das tarefas de forma adequada, com zelo pelas peças, comunicação de ocorrências e atendimento às orientações da fiscalização.
- Pontualidade (20%) – Comparecimento nos postos de trabalho nos horários estabelecidos, garantindo a continuidade dos serviços.
- Postura e Qualificação (15%) – Conduta adequada, cordialidade, capacitação técnica e uso correto de equipamentos e materiais. Uso de celular durante o serviço é vedado; qualquer registro de uso indevido reduz automaticamente a nota no mês da ocorrência.
- Uniformes e Identificação (10%) – Uso de uniformes padronizados, em bom estado, e de crachá de identificação visível.

4.2 Módulo B – Desempenho das Atividades: Este módulo verifica a execução técnica e operacional dos serviços prestados:

- Especificação Técnica dos Serviços (15%) – Prestação dos serviços conforme padrões de qualidade exigidos, atendendo às necessidades.
- Controle de Peças (30%) – A contratada deverá manter controle individualizado de todas as peças recebidas, processadas e entregues, em modelo aprovado previamente pela fiscalização, contendo no mínimo: data, tipo de peça, quantidade, estado de conservação, responsável pelo recebimento/entrega e assinatura ou registro digital. Os relatórios deverão ser emitidos diariamente ou conforme definido e arquivados por no mínimo 12 meses, garantindo total rastreabilidade. Falhas como ausência de registro, divergência de quantidades, ou extravio de itens implicarão redução de nota e glosa proporcional.



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

- Qualidade e Cumprimento de Prazos (30%) – Realização dos serviços de lavagem, higienização e entrega dentro dos prazos definidos, sem falhas ou retrabalho.
- Atendimento a Demandas Urgentes (15%) – Atendimento imediato a solicitações extraordinárias ou emergenciais, incluindo peças que necessitem ser lavadas e passadas no mesmo dia. Capacidade operacional para executar serviços fora da rotina diária, conforme necessidade (ex.: eventos, cerimônias, trocas de agenda).
- EPIs e Sustentabilidade (10%) – Fornecimento e uso adequado de EPIs, bem como práticas de segurança, higiene e descarte correto de resíduos.

4.3 Módulo C – Gerenciamento: Este módulo trata da gestão do contrato e das atividades operacionais:

- Acompanhamento Técnico (10%) – Disponibilização de responsável técnico ou preposto para supervisão das atividades e comunicação com a fiscalização.
- Gerenciamento Atividade Operacional (20%) – Organização da escala de trabalho, elaboração de relatórios periódicos e planejamento das atividades.
- Obrigações Trabalhistas (40%) – Comprovação do pagamento de salários, benefícios e encargos trabalhistas da equipe alocada, conforme exigido pela legislação.

Reposição de Ausência (30%) – Substituição imediata de colaboradora faltante ou afastada, sem prejuízo da rotina

5. Cálculo do IMR Global Mensal

A nota final de cada módulo será obtida a partir da média ponderada das notas dos itens que o compõem, considerando o peso interno de cada critério dentro do módulo. A nota máxima de cada módulo é 3.

Exemplo de cálculo				
Item	Peso (%)	Nota Atribuída	Cálculo	Pontuação Final
Cumprimento das Atividades	25%	3	$3 \times 0,25 = 0,75$	0,75



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Pontualidade	20%	1	$1 \times 0,20 = 0,20$	0,20
Reposição de Ausência	30%	0	$0 \times 0,30 = 0,00$	0,00
Postura/Qualificação	15%	2	$2 \times 0,15 = 0,30$	0,30
Uniformes e Identificação	10%	3	$3 \times 0,10 = 0,30$	0,30
Total do Módulo	100%			1,55 pontos

O IMR Global mensal será calculado como a soma das notas finais dos três módulos, sem aplicação de pesos entre eles. A nota máxima do IMR Global é 9, correspondendo ao desempenho ideal em todos os módulos.

Exemplo de cálculo do IMR Global	
Módulos	Notas
A	1,55
B	3,0
C	3,0
NOTAL IMR GLOBAL	7,55

6.

Faixas de Resultado e Penalidades Mensal

Com base no IMR Global mensal, aplicam-se as seguintes faixas de desempenho e consequências:

IMR GLOBAL	INTERPRETAÇÃO	CONSEQUÊNCIAS
9,0 a 6,0	Desempenho satisfatório	Pagamento integral, sem glosas.
5,99 a 5,0	Desempenho Regular	Glosa de 5% do valor do mês avaliado
4,99 a 3,0	Desempenho Insatisfatório	Glosa de 10% do valor do mês avaliado e/ou advertência
2,99 a 1,0	Desempenho Insatisfatório Grave	Glosa de 15% do valor do mês avaliado e/ou multa
0,99 a 0,0	Inexecução total	Rescisão contratual

7. Processo de fiscalização e gestão

A avaliação do desempenho da Contratada será realizada mensalmente, por meio do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, sob a responsabilidade da equipe de fiscalização de cada Unidade. Essa equipe acompanhará diariamente a execução dos serviços prestados, registrando e arquivando informações que servirão de base para a avaliação mensal.

Todos os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um) deverão ser acompanhados de justificativas detalhadas e encaminhados ao Gestor do Contrato, juntamente com os formulários gerados durante o período de apuração.



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

O Gestor do Contrato será responsável pela consolidação de todas as avaliações recebidas das Unidades, elaborando a avaliação de desempenho consolidada da Contratada frente ao contrato firmado. Esta avaliação deverá ser enviada à Contratada em até cinco dias úteis após o encerramento do mês, garantindo o direito à defesa prévia.

Com base nessa avaliação, o Gestor do Contrato aplicará as penalidades cabíveis na medição subsequente, incluindo advertências formais, glosas ou multas, conforme os critérios estabelecidos neste procedimento.

Além disso, ao final de cada mês, o Gestor do Contrato deverá fornecer à Contratada um Quadro Resumo mensal, demonstrando de forma acumulada a performance global da Contratada em relação aos conceitos alcançados durante o período. Este documento consolidado como base para acompanhamento contínuo do desempenho, permitindo identificar pontos fortes e áreas que necessitam de melhoria, garantindo a objetividade, transparência e consistência na avaliação.

Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Auxiliar de Lavanderia

Contrato número	Unidade:	Período:	Data:
Contratada:			
Responsável pela Fiscalização			
Gestor do Contrato:			
Módulo A – Desempenho Profissional	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Cumprimento das Atividades	25%		
Pontualidade	25%		
Postura e Qualificação	30%		
Uniformes e Identificação	20%		
Total			
Módulo B– Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Especificação Técnica dos Serviços	15%		
Controle de peças	30%		
Qualidade e Cumprimento de Prazos	30%		
Atendimento a Demandas Urgentes	15%		
EPIs e Sustentabilidade	10%		
Total			
Módulo C – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Acompanhamento técnico	10%		
Gerenciamento das Atividades Operacionais	20%		
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	40%		
Reposição de Ausência	30%		
Total			
IMR GLOBAL (somatória das notas totais para os módulos A, B, C)			

<i>Nota Final</i>	<i>Assinatura do Responsável pela Fiscalização</i>	<i>Assinatura do Gestor do Contrato:</i>	<i>Assinatura do Responsável da Contratada</i>
-------------------	--	--	--

Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Auxiliar de Lavanderia: Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar item NÃO AVALIADO e anexar justificativa.

<i>Módulo A – Desempenho profissional</i>	<i>Excelente (3); Regular (2); Insatisfatório (1); Péssimo/não realizado (0)</i>
Cumprimento das Atividades	- Executar os serviços de lavagem, higienização e passadoria conforme os procedimentos estabelecidos. - Comunicar imediatamente à fiscalização qualquer ocorrência (ex.: dano em peça, atraso, extravio). - Utilizar adequadamente máquinas, equipamentos e produtos de lavanderia. - Garantir a integridade das roupas e enxovais, evitando danos ou perdas. - Manter registros das peças recebidas, processadas e entregues.
Pontualidade	- Comparecimento das colaboradoras aos postos de trabalho nos horários estabelecidos. - Cumprimento da escala diária e atendimento dentro dos prazos definidos. - Evitar atrasos que comprometam a rotina administrativa ou eventos oficiais.
Qualificação / Postura Profissional	- Conduta ética, cordialidade e discrição no ambiente institucional. - Profissionais com experiência em auxiliar de lavanderia e capacitados para manusear roupas delicadas. - Cumprimento das normas de segurança do trabalho, com uso correto de EPIs.
Uniformes e Identificação	- Uso de uniformes padronizados, em bom estado de conservação. - Porte de crachá de identificação visível durante todo o expediente. - Aparência pessoal adequada e compatível com o ambiente institucional.

<i>Módulo B – Desempenho das Atividades</i>	<i>Excelente (3); Regular (2); Insatisfatório (1); Péssimo/não realizado (0)</i>
--	---



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Especificação Técnica dos Serviços	- Executar a lavagem, higienização e passadoria de roupas e enxovais conforme padrões de qualidade estabelecidos. - Garantir que as peças sejam entregues limpas, bem passadas e em condições adequadas de uso. - Utilizar corretamente os produtos e insumos, sem comprometer a durabilidade das peças.
Controle de Peças	- Realizar registro individualizado de entrada e saída de peças (planilha ou sistema), com data, descrição e responsável. - Entregar relatórios periódicos de conferência à fiscalização. - Garantir rastreabilidade e transparência em todo o processo. - A contratada responderá por extravio, dano, queima, manchas ou qualquer prejuízo causado às peças sob sua guarda. Ocorrências reiteradas ou sem justificativa técnica poderão ensejar glosa proporcional, reposição da peça danificada e aplicação de penalidades previstas no contrato.
Qualidade e Cumprimento de Prazos	- Cumprir os prazos de coleta, higienização e entrega definidos pela Administração. - Evitar atrasos que prejudiquem o funcionamento das unidades ou eventos oficiais. - Garantir qualidade constante, sem necessidade de retrabalho.
Atendimento a Demandas Urgentes	- Atender solicitações extraordinárias em caráter emergencial, quando determinado pela fiscalização. - Disponibilizar equipe para finais de semana e feriados, quando convocado. - Garantir tempo de resposta adequado em situações de alta demanda.
EPIs e Sustentabilidade	- Fornecer e fiscalizar o uso adequado de EPIs (luvas, avental, calçado antiderrapante etc.). - Adotar práticas de segurança e higiene durante todo o processo de trabalho. - Fazer uso racional de água, energia e insumos, garantindo descarte correto de resíduos e embalagens.

Módulo C – Gerenciamento	Excelente (3); Regular (2); Insatisfatório (1); Péssimo/não realizado (0)
Acompanhamento técnico	- Disponibilizar preposto ou responsável técnico para supervisionar as atividades da equipe. - Garantir comunicação tempestiva com a fiscalização e resposta de imediato. - Apresentar relatórios sobre a execução sempre que solicitado.
Gerenciamento das Atividades Operacionais	- Elaborar escala de trabalho das funcionárias, garantindo cobertura total dos postos. - Produzir relatórios mensais de desempenho, incluindo indicadores, ocorrências e plano de ação corretiva. - Manter registro organizado de todas as atividades executadas.
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	- Comprovar mensalmente o pagamento de salários, encargos e benefícios devidos.



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

	- Apresentar documentação comprobatória de recolhimento de INSS, FGTS e demais tributos. - Manter a regularidade fiscal e trabalhista durante toda a vigência do contrato.
Reposição de Ausência	- Substituição de colaboradora faltante ou afastada em até 2 (duas) horas. - Para ausências programadas, a substituição deverá iniciar no primeiro dia da ausência, sem interrupção da rotina. - Garantia de equipe reserva treinada. - Comunicação imediata à fiscalização.