

ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas, com base no Estudo Técnico Preliminar (ETP) e Termo de Referência (TR) definidos no processo de contratação.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato XX/20XX firmado a partir do Edital XX/20XX e de seus demais anexos.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1. A IN nº 05/2017 estabelece a avaliação constante da execução do objeto contratado como dever do fiscal técnico. Sendo assim, a Avaliação da Execução dos Serviços de Limpeza será realizada pelos FISCAIS SETORIAIS com a validação do FISCAL TÉCNICO.

2.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços. Ele deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante que associa o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

3. INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO

3.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) produzido com bases compreensíveis, de forma objetiva e observável, possibilita a comparação entre o que era esperado da contratada (constante do ETP e TR) com o que de fato foi entregue. Assim, ao final de cada período de apuração, a equipe de fiscalização do contrato encaminhará ao preposto da contratada as informações para emissão do documento de cobrança pelo valor ajustado e adoção das medidas recomendadas, se houver, e ao gestor, para acompanhamento.

3.2. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de seis indicadores:

3.2.1. Uniformes e Equipamentos de Proteção Individual;

3.2.2. Responsividade;

3.2.3. Obrigações Trabalhistas e Previdenciárias;

3.2.4. Insumos, Equipamentos e Materiais;

3.2.5. Avaliação da Execução dos Serviços e

3.2.6. Pesquisa de Satisfação de usuários.

3.3. Aos indicadores serão atribuídos pontos, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

3.4. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

3.5. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 1 (um) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada. Dessa forma, as inconformidades previstas para cada indicador de desempenho vão subtraindo pontos. Ao final do mês, a pontuação de todos os indicadores é somada e o Gestor do contrato verifica se há ou não desconto, de acordo com uma tabela contida no próprio IMR.

3.6. Os três primeiros meses de contrato serão medidos apenas com objetivo de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela CONTRATADA.

3.7. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a apresentação 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 CONTRATADA.

3.8. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação, os quais serão utilizados para os ajustes derivados do IMR.

INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S E UNIFORMES*	
ITEM	DESCRIÇÃO
1. FINALIDADE	Garantir que os colaboradores alocados na execução dos serviços sejam facilmente identificados, tenham sua integridade física preservada, recebam e utilizem uniformes e EPIs nas quantidades e especificações determinadas no Termo de Referência e na proposta.
2. METAS A CUMPRIR	- Manter toda a mão de obra envolvida na execução dos serviços uniformizada, identificada com crachá, usando os EPIs requeridos para o tipo de serviço. - Fornecer uniformes e EPIs nas quantidades e especificações determinadas no Termo de Referência e na proposta.
3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	- Recibos de entrega assinados pelos colaboradores, registros de ocorrências e notificações. - Atentar-se à TABELA de ESTIMATIVA DE PREÇOS DOS UNIFORMES e à TABELA de ESTIMATIVA DE PREÇOS EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI) do ETP e do TR.
4. ACOMPANHAMENTO: RESPONSÁVEL E FORMA	Fiscais Setorial, Administrativo e Auxiliar de Fiscalização com análise e verificação pessoal, além de registros apresentados pela Contratada. OBSERVAR: I – Ausência de algum dos itens do uniforme ou EPI's durante a execução dos serviços. (inclusive calçado); II – Substituição de algum item por outro que não faça parte do uniforme; III – Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, mal arrumado, manchado, encardido e etc); IV – Utilização de vestuário que não faça parte do uniforme; V – Não utilização de crachá; VI – Manutenção de boa apresentação e higiene no trabalho e postura compatível com as atividades; VII – Ausência de itens do equipamento de proteção individual; VIII – Equipamentos de serviço fora das especificações, ou sem condições perfeitas de uso; IX - Entrega dos uniformes e EPI's pela CONTRATADA na periodicidade indicada, conforme vida útil estimada constante dos instrumentos de contratação, e em conformidade com a Convenção ou Dissídio Coletivo de trabalho e legislação vigente.
5. PERIODICIDADE	Diária e por colaborador, com aferição mensal do resultado.
6. MECANISMO DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.
8. PONTUAÇÃO	Sem ocorrências = 05 pontos 01 ocorrência = 04 pontos (ver observações) 02 ocorrências = 03 pontos 03 ocorrências = 02 pontos 04 ocorrências = 01 ponto 05 ocorrências ou mais = 0 ponto
9. AJUSTE NO FATURAMENTO	Verificar tabela com faixas de ajuste de pagamento.
10. OBSERVAÇÕES	Caso ocorra apenas uma ocorrência e seja referente ao uso de uniforme, poderá ser desconsiderada pelo fiscal técnico discricionariamente.

*Embora esse indicador não se relacione estritamente ao resultado do serviço de limpeza, os Uniformes e EPI's são pagos pela Administração Pública, dessa forma, precisa-se exigir o fornecimento na qualidade, tempo e quantidades adequadas.

INDICADOR 2 - RESPONSABILIDADE*	
1.FINALIDADE	Garantir que as solicitações realizadas pela Equipe de Fiscalização sejam cumpridas no prazo e também o prazo de cumprimento das obrigações contidas no Termo de Referência e no Contrato.
2.METAS A CUMPRIR	- Obedecer aos prazos e requisitos previstos no Termo de Referência e no Contrato na prestação dos serviços; - Atender em tempo hábil às solicitações da Equipe de Fiscalização relativas à prestação dos serviços; fornecimento de insumos, equipamentos e materiais; substituição de mão de obra e cobertura de posto; disponibilização de documentação solicitada pela Equipe de Fiscalização; e assiduidade e presteza dos colaboradores.
3.INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registro de Ocorrências e Notificações.
4. ACOMPANHAMENTO: RESPONSÁVEL E FORMA	- Equipe de Fiscalização, conforme consta do item “Observações” e data de ciência da contratada. - Prazo fixado no Contrato e/ou Termo de Referência. - Atentar-se ao item 6 do TR: Obrigações da contratada.
5.PERIODICIDADE	Por ocorrência ou solicitação à contratada.
6.MECANISMO DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de notificações registradas com tempo de resposta superior ao prazo ou não atendimento aos prazos fixados no Contrato, ou Termo de Referência.
7.INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço
8.PONTUAÇÃO	Até 01 atendimento com atraso = 08 Pontos 02 atendimentos com atraso = 07 Pontos 03 atendimentos com atraso = 06 Pontos 04 atendimentos com atraso = 05 Pontos 05 atendimentos com atraso = 04 Pontos 06 atendimentos com atraso = 03 Pontos 07 atendimentos com atraso = 02 Pontos 08 atendimentos com atraso = 01 Ponto 09 atendimentos com atraso ou mais = 00 Ponto
9.AJUSTE NO FATURAMENTO	Verificar tabela com faixas de ajuste de pagamento.
10.OBSERVAÇÕES	- A contagem do tempo encerra-se apenas com a resolução do problema ou entrega dos documentos, ou materiais apontados/solicitados pela Equipe de Fiscalização; - O tempo mínimo que poderá ser concedido à contratada (quando for o caso) é de 24 horas e o prazo máximo das notificações não poderá ser superior ao estabelecido em Termo de Referência ou Contrato. - O não atendimento do prazo/apontamento/solicitação pode gerar reiterações que serão computadas para fins de medição do resultado deste indicador. - O descumprimento de prazo estabelecido no Termo de Referência/Contrato poderá ser computado, independentemente de comunicação prévia à Contratada. - A resolução dos apontamentos em tempo hábil não elimina o apontamento realizado em outro indicador.

*Responsividade = Tempo de resposta às solicitações da contratante - indicador de eficácia, que mede a capacidade de resposta da contratada às demandas contratuais ou da equipe de fiscalização, ou seja, o cumprimento de prazos. Exemplo: Descumprimento de prazo estabelecido na notificação pelo Fiscal competente para regularização de pendências.

INDICADOR 3 - OBRIGAÇÕES SOCIAIS, TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIAS E OUTRAS ACESSÓRIAS*	
ITEM	DESCRIÇÃO
1. FINALIDADE	Garantir o pagamento no prazo de salário, vale-transporte, vale alimentação ou qualquer outro benefício, gratificação e/ou indenização devidos, inclusive verbas rescisórias, bem como recolher aos cofres públicos a contribuição previdência e FGTS e outras contribuições.
2. METAS A CUMPRIR	- Fornecer vale-transporte, vale-alimentação ou qualquer outro benefício previsto em Acordo ou Convenção Coletiva nos valores devidos e dentro do prazo legal; - Pagar os salários até o quinto dia útil de cada mês; - Pagar a GPS e a GRF até a data de vencimento previsto em normativo legal.
3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Comprovantes de depósito ou de pagamento bancário, além de recibos de fornecimento assinados pelos empregados, registros de ocorrências e notificações.
4. ACOMPANHAMENTO: RESPONSÁVEL E FORMA	Pelo Fiscal Administrativo através da análise de documentos e comprovantes, além de registros. ITENS A SEREM OBSERVADOS: I - Pagamento de salários e benefícios dos empregados nos prazos previstos contratualmente, na Convenção ou Acordo, e em Lei; II - Verificação dos comprovantes de pagamento de FGTS, previdência; III - Comprovação de regularidade fiscal e previdenciária; IV - Checklist documental mensal
5. PERIODICIDADE	Mensal ou comunicação formal à Equipe de Fiscalização.
6. MECANISMO DE CÁLCULO	Identificação de uma ou mais ocorrências de atraso no mês de referência.
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.
8. PONTUAÇÃO	Sem ocorrências = 15 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Ponto
9. AJUSTE NO FATURAMENTO	Verificar tabela com faixas de ajuste de pagamento.
10. OBSERVAÇÕES	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT e ao estabelecido na convenção coletiva de trabalho da categoria.

*Embora esse indicador não se relacione estritamente ao resultado do serviço de limpeza, o descumprimento de obrigações sociais, trabalhistas e previdenciárias pela contratada, eventualmente, pode acarretar responsabilidade subsidiária para a Administração Pública contratante. Dessa forma, além da gestão da conta vinculada, faz-se necessária a garantia do pagamento das obrigações no prazo.

INDICADOR 4 - INSUMOS, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS*	
ITEM	DESCRIÇÃO
1. FINALIDADE	Garantir o fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários à execução do contrato no tempo, qualidade e quantidades contratadas.
2. METAS A CUMPRIR	- Fornecer os insumos, equipamentos e materiais na qualidade e quantidades contratadas. - Manter o suprimento constante dos insumos e materiais a fim de evitar o desabastecimento durante a prestação do serviço. - Manter os utensílios e equipamentos em condições de funcionamento.
3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	- Constatação formal de ocorrências - mediante verificação in loco e análise documental. -Atentar-se aos itens dos consumíveis; Critérios e práticas de sustentabilidade; MATERIAIS DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS do ETP.

	- Itens TR: sustentabilidade e Lei nº 12.305, de 2010, Decreto nº 10.936, de 2022, Instrução Normativa SLTI /MPOG nº 1, de 19/01/2010 e Resolução CNJ nº 400, de 2021.
4. ACOMPANHAMENTO: RESPONSÁVEL E FORMA	Fiscal - Notificação ao Preposto da Contratada ou Setor/Pessoa indicada formalmente. OBSERVAR: I - Critérios e práticas de sustentabilidade de obrigação da CONTRATADA; II - Uso racional da Água e Energia Elétrica; III - Redução de Produção de Resíduos Sólidos; IV - Saneantes e Domissanitários devidamente notificados ou registrados no órgão de Vigilância Sanitária; V - Manipulação e descarte dos Saneantes e Domissanitários de acordo com a legislação pertinente vigente; VI - Fornecimento de Insumos, Materiais e Equipamentos na qualidade, quantidade e tecnologia adequadas estimadas nos instrumentos contratual e em conformidade com as recomendações aceitas pela boa técnica e legislações pertinentes.
5. PERIODICIDADE	Por evento/constatação
6. MECANISMO DE CÁLCULO	Identificação de pelo menos uma ocorrência de desabastecimento/inconformidade no mês de referência.
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.
8. PONTUAÇÃO	- Insumos e Equipamentos: (utilizados no serviço de limpeza) Sem ocorrências = 20 Pontos 01 ocorrência = 15 pontos 02 ocorrências = 10 Pontos 03 ocorrências = 05 Pontos 04 ocorrências ou mais = 00 Ponto - Materiais: (consumíveis: papel toalha, higiênico, sabonete...) Sem ocorrências = 15 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Ponto
9. AJUSTE NO FATURAMENTO	Verificar tabela com faixas de ajuste de pagamento.
10. OBSERVAÇÕES	O responsável pela medição é o Fiscal Administrativo.

*O indicador compõe-se de dois subitens: INSUMOS E EQUIPAMENTOS: são os utilizados diretamente no serviço de limpeza (álcool, pano, desinfetantes...); MATERIAIS: são os fornecidos pela contratada (sabonete líquido, papel toalha, papel higiênico).

INDICADOR 5 - AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO*	
ITEM	DESCRIÇÃO
1. FINALIDADE	Garantir a execução do serviço conforme especificado no ETP e Termo de Referência.
2. METAS A CUMPRIR	- Prestar o serviço na quantidade e qualidade contratada. - Cumprir o cronograma de limpeza dos ambientes, conforme descrição dos serviços no ETP e do TR. - Respeito às determinações expostas nos instrumentos contratuais.
3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	- Formulário de Avaliação dos Serviços. - Atentar-se ao TR: sustentabilidade e Lei nº 12.305, de 2010, Decreto nº 10.936, de 2022, Instrução Normativa SLTI /MPOG nº 1, de 19/01/2010 e Resolução CNJ nº 400, de 2021. - Verificar as rotinas a serem cumpridas no TR.

4. ACOMPANHAMENTO: RESPONSÁVEL E FORMA	Pelo Fiscal - aplicação do Formulário de Avaliação dos Serviços (anexo). ITENS A SEREM OBSERVADOS: I – Cumprimento do cronograma de limpeza dos ambientes, conforme TR. II - Atraso para início da prestação do serviço, por período de até 30 (trinta) minutos; III – Término da prestação de serviço antes do horário preestabelecido; IV – Descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço); V – Indisponibilidade da prestação do serviço (ausência de algum dos funcionários, sem a devida cobertura) por um período superior a 30 (trinta) minutos; VI – Ausência contumaz do posto; VII – Distrações, conversas, utilização de celular, confraternizações irregulares que atrapalhem a execução do serviço; VIII - Observação dos regulamentos de segurança e disciplina nas dependências da FCP.
5. PERIODICIDADE	Mensal
6. MECANISMO DE CÁLCULO	Conforme descrito no Formulário de Avaliação dos Serviços
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.
8. PONTUAÇÃO	De 0 a 30 pontos conforme resultado da aplicação do formulário.
9. AJUSTE NO FATURAMENTO	Verificar tabela com faixas de ajuste de pagamento.
10. OBSERVAÇÕES	- As avaliações serão realizadas diariamente durante o uso dos ambientes pelos responsáveis e a Aferição dos quesitos será realizada mensalmente ou em periodicidade distinta constante do TR. - O preposto da contratada poderá acompanhar as avaliações.

*A Avaliação da Execução dos Serviços engloba os aspectos técnicos relevantes para a prestação do serviço, tanto na descrição do que deve ser feito, quanto na avaliação da execução do cronograma de atividades, conforme definido no ETP e Termo de Referência.

FORMULÁRIO - AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Nº CONTRATO/SEI:	Gestor/Responsável:
CONTRATADA:	Mês/Ano
Grau de Avaliação: ÓTIMO: 03 pontos; BOM: 02 pontos; REGULAR: 01 ponto; INSATISFATÓRIO: 00 pontos.	

ÁREAS INTERNAS E EXTERNAS

QUESITO	SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES	AVALIAÇÃO
BANHEIROS	Limpeza do piso, paredes, portas, batentes, janelas, vidros, vasos, pias, espelhos e outros	
	Recolhimento do lixo	
	Abastecimento de consumíveis: papéis, sabonete e outros.	
	Abastecimento de consumíveis: papéis, sabonete e outros.	
SALAS ADMINISTRATIVAS E REUNIÕES	Limpeza dos móveis, computadores, teclados, telefones e outros	
	Limpeza do piso, paredes, portas, batentes, janelas, vidros, espelhos e outros	
	Recolhimento do lixo	
BIBLIOTECA	Limpeza do piso, paredes, portas, batentes, janelas, vidros, espelhos, prateleiras, quadros e outros	
	Recolhimento do lixo	
ESPAÇOS DE CIRCULAÇÃO	Limpeza do piso, paredes, portas, batentes, janelas, vidros, corrimão	
	Recolhimento do lixo	
CALÇADAS	Limpeza das Calçadas e Passeios	
	Arruamentos (Coleta de Lixo Aparente)	
SEGREGAÇÃO DO LIXO	Segregação adequada e recolhimento para a coleta do Serviço de Limpeza Urbana	
A - Somatório do Grau de Avaliação:		

CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADO NO INDICADOR 05

ÓTIMO: Refere-se à conformidade total dos critérios, como listado a seguir:

- Limpeza na frequência contratada;
- Inexistência de poeira e sujidade após a execução da limpeza;
- Todos os dispensadores (Sabonete, Papel Toalha e Papel Higiênico) estão limpos, abastecidos e funcionando corretamente;
- Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas;
- Funcionários devidamente treinados;
- Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais.

BOM: Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como listado a seguir:

- Limpeza efetuada de forma satisfatória, porém em desconformidade com a frequência (raramente - 01 local vistoriado);
- Existência de poeira e/ou sujidade após a execução da limpeza em local isolado;
- Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
- Cumprimento parcial de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas (raramente - 01 local vistoriado).

REGULAR: Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como listado a seguir:

- Ocorrência de limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada;
- Ocorrências de várias lixeiras fora do padrão;
- Ocorrência isolada de desperdício de água ou energia elétrica;
- Ocorrência isolada de mau comportamento no trato com magistrados, servidores e demais pessoas;
- Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Piso sujo e/ou molhado após o serviço de limpeza.

INSATISFATÓRIO - Refere-se à desconformidade total dos critérios, como exemplos listados a seguir:

- Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada;
- Existência de sujidade após a execução da limpeza (em vários locais);

- Uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
- Lixeiras sujas e transbordando;
- Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes, após o serviço de limpeza;
- Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem motivo ou sem comunicação com o fiscal/gestor;
- Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Sanitários e vestiários sujos;
- Duas ou mais ocorrências de desperdício de água, ou energia elétrica;
- Duas ou mais ocorrências de mau comportamento no trato com magistrados, servidores e demais pessoas;
- Descumprimento de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

INDICADOR 6 - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO PÚBLICO USUÁRIO*	
ITEM	DESCRIÇÃO
1. FINALIDADE	Garantir o nível de qualidade global na prestação do Serviço.
2. METAS A CUMPRIR	Pesquisa de satisfação com o público usuário por meio de formulário eletrônico.
3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Formulário de Pesquisa de Satisfação com o público usuário
4. ACOMPANHAMENTO: RESPONSÁVEL E FORMA	- Aplicação de Formulário de Pesquisa de Satisfação do público usuário - Extração mensal pelo Fiscal técnico dos dados gerados pelo formulário eletrônico e aplicação da pontuação pertinente; - Estímulo à pesquisa pelo público usuário interno mensalmente para subsídio da aferição dos resultados da contratação.
5. PERIODICIDADE	Aplicação constante com levantamento mensal de pesquisa de satisfação.
6. MECANISMO DE CÁLCULO	Descrito no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação.
7. INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.
8. PONTUAÇÃO	De 0 a 07 pontos, conforme resultados da pesquisa de satisfação.
9. AJUSTE NO FATURAMENTO	Verificar tabela com faixas de ajuste de pagamento.
10. OBSERVAÇÕES	- A pesquisa será aplicada DURANTE TODO O PERÍODO DE USO - Estímulo à avaliação pela comunidade interna com 5 (cinco) dias do término do mês de referência utilizando-se dos meios disponíveis. - As respostas à pesquisa deverão ser anônimas.

*A percepção da qualidade pelos usuários resultará em contratações conexas com as necessidades usuais dos ambientes.

FORMULÁRIO - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PELO PÚBLICO USUÁRIO							
SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO PREDIAL							
COPNTRATADA:							
CONTRATO Nº		MÊS/ANO DE REFERÊNCIA					
INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO							
- As afirmações a seguir se relacionam com suas percepções sobre o serviço de limpeza prestado pela CONTRATADA. Para cada afirmação, por favor, mostre até que ponto você acredita que CONTRATADA tem a característica descrita pela afirmação. - Assinalar o (6) significa que você concorda totalmente e (1) significa que você discorda totalmente. - Você também pode usar qualquer um dos números do meio para mostrar o quão forte é sua percepção. - Não há respostas certas ou erradas, o que importa é um número que melhor mostre suas percepções sobre a CONTRATADA.							
Discordo Fortemente (1) (2) (3) (4) (5) (6) Concordo Fortemente							
AFIRMAÇÕES							
1-Os equipamentos e materiais utilizados pela CONTRATADA são condizentes com as necessidades.	1	2	3	4	5	6	Não sei
2-Os colaboradores da CONTRATADA vestem uniformes novos ou visualmente em bom estado.	1	2	3	4	5	6	Não sei
3- Quando a CONTRATADA promete fazer algo dentro de um prazo, ela faz.	1	2	3	4	5	6	Não sei
4- Quando necessário, recebe serviço imediato dos colaboradores da CONTRATADA.	1	2	3	4	5	6	Não sei
5- Percebe áreas de trânsito e pias molhadas com frequência.	1	2	3	4	5	6	Não sei
6- Os colaboradores da CONTRATADA são educados.	1	2	3	4	5	6	Não sei
7- Os colaboradores recebem apoio adequado da CONTRATADA para fazer bem os seus trabalhos.	1	2	3	4	5	6	Não sei
8- O abastecimento de consumíveis: papéis, sabonete e outros estão adequados e suficientes.	1	2	3	4	5	6	Não sei
9- A limpeza e conservação é percebida em qual nível.	1	2	3	4	5	6	Não sei
10- Observa-se o cesto de lixo transbordando com frequência.	1	2	3	4	5	6	Não sei
METODOLOGIA DE CÁLCULO							
- Para eliminar os outliers*, de cada afirmação, será calculada a média simples das avaliações: somam-se as avaliações e dividem-se pelo quantitativo de afirmações: Exemplo: (se todas as afirmativas tiverem avaliação máxima) 60/10=6. - Por fim, utiliza-se o resultado obtido da média na tabela de pontuação do Indicador 06. - Para cálculo da média considerar duas casas decimais.							
TABELA DE PONTUAÇÃO DO INDICADOR 06							
TABELA DE PONTUAÇÃO DO INDICADOR 06						0 ponto	
Média da Avaliação (MG): 1,50 a 1,99						01 ponto	
Média da Avaliação (MG): 02 a 2,49						02 pontos	
Média da Avaliação (MG) 2,5 a 2,99						03 pontos	
Média da Avaliação (MG): 03 a 3,49						05 pontos	
Média da Avaliação (MG): 3,5 a 3,99						06 pontos	
Média da Avaliação (MG): 04 a 06						07 pontos	

*Outlier significa um valor atípico ou resultado que foge da média.

4. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

4.1. Cada indicador apresentará uma pontuação para o mês de referência, conforme os critérios apresentados.

4.2. A aplicação dos critérios resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas em todos os indicadores.

4.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total dos serviços, conforme tabela abaixo, EXCETO nos três primeiros meses de execução do contrato:

FAIXA	PONTUAÇÃO DO IMR	DESCONTO NO FATURAMENTO MENSAL
1	97 a 100	00%

2	95 a 96	01%
3	90 a 94	02%
4	80 a 89	04%
5	70 a 79	06%
6	60 a 69	08%
7	Até 59	10%

4.4. Durante a execução do contrato, caso a CONTRATADA apresente pontuação menor ou igual a 59 (cinquenta e nove) pontos por 03 (três) meses consecutivos, o Gestor do Contrato encaminhará ao setor responsável solicitação de abertura de processo administrativo para apuração de responsabilidade da contratada por inexecução parcial do contrato, com possibilidade de rescisão contratual.

4.5. A aplicação dos descontos decorrentes do IMR não exime a CONTRATADA da aplicação das sanções previstas nos instrumentos de contratação.

4.6. Utilizando-se o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) como ferramenta de qualidade que associa o pagamento à qualidade efetivamente obtida, a contratante, como forma de bonificação às contratadas que obtiverem pontuação na faixa 1 (97 a 100), poderá:

4.6.1. Priorizar o pagamento e demais andamentos das CONTRATADAS que obtiverem a referida pontuação mensalmente (reequilíbrios);

4.6.2. Realizar Reconhecimento Público: Reconhecer publicamente a empresa por seu desempenho exemplar anualmente, o que pode ser divulgado em relatórios, site institucional, ou outros meios de comunicação;

4.6.3. Certificações de Qualidade: A empresa pode receber uma avaliação positiva que pode ser usada como referência em suas futuras propostas comerciais e contratos com outras entidades.

5. PLANILHA COM A PONTUAÇÃO FINAL DO IMR

INDICADORES	PONTUAÇÃO
INDICADOR 1 - USO DOS EPIs E UNIFORMES	
INDICADOR 2 – RESPONSABILIDADE	
INDICADOR 3 - OBRIGAÇÕES SOCIAIS, TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS	
INDICADOR 4 - INSUMOS, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS	
INDICADOR 5 - AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO	
INDICADOR 6 - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
PONTUAÇÃO TOTAL:	
(%) de desconto no faturamento, conforme item 04 do IMR:	
Valor mensal devido:	