

MODELO DE IMR  
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO  
DE RESULTADO

## **1. DA 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.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato **XX**/2023 firmado a partir do Edital 04/2023 e de seu anexos.

## **2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade. Conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

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

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

## INDICADOR 1 – USO DOS EPIs e UNIFORMES

| ITEM                          | DESCRIÇÃO  |
|-------------------------------|--|
| FINALIDADE                    | MENSURAR O ATENDIMENTO ÀS EXIGÊNCIAS RELACIONADAS À SEGURANÇA DO TRABALHO, FORNECIMENTO E USO DOS UNIFORMES  |
| META A CUMPRIR                | NENHUMA OCORRÊNCIA NO MÊS  |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO        | CONSTATAÇÃO FORMAL DE OCORRÊNCIAS  |
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO       | PESSOAL. PELO <b>FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO</b> ATRAVÉS DE E-MAILS E RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS  |
| PERIODICIDADE                 | DIÁRIA, COM AFERIÇÃO MENSAL DO RESULTADO   |
| MECANISMO DE CÁLCULO          | VERIFICAÇÃO DA QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO MÊS DE REFERÊNCIA (PESSOA/DIA)   |
| INÍCIO DE VIGÊNCIA            | A PARTIR DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO   |
| FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO | SEM OCORRÊNCIA = 10 PONTOS<br>1 OCORRÊNCIA = 8 PONTOS<br>2 OCORRÊNCIAS = 6 PONTOS<br>3 OCORRÊNCIAS = 4 PONTOS<br>4 OCORRÊNCIAS = 2 PONTOS<br>5 OU MAIS OCORRÊNCIAS = 0 PONTOS                |
| SANÇÕES                       | ACIMA DE 5 OCORRÊNCIAS OU REINCIDÊNCIAS NOS MESES DE EXECUÇÃO CONTRATUAL ESTARÃO SUJEITAS À APLICAÇÃO DAS PENALIDADES PREVISTAS NA <b>CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA</b> DO CONTRATO ADMINISTRATIVO |
| OBSERVAÇÕES                   |  |

## INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE

| ITEM                          | DESCRIÇÃO  |
|-------------------------------|--|
| FINALIDADE                    | MENSURAR O ATENDIMENTO NO TEMPO DE RESPOSTA DA CONTRATADA À CONTRATANTE  |
| META A CUMPRIR                | ATÉ DIA ÚTIL POSTERIOR À SOLICITAÇÃO   |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO        | CONSTATAÇÃO FORMAL DE OCORRÊNCIAS  |
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO       | PESSOAL. PELO <b>GESTOR OU FISCAIS DO CONTRATO</b> ATRAVÉS DE E-MAILS E RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS   |
| PERIODICIDADE                 | POR EVENTO/SOLICITAÇÃO À CONTRATANTE   |
| MECANISMO DE CÁLCULO          | VERIFICAÇÃO DA QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS REGISTRADAS COM TEMPO DE RESPOSTA SUPERIOR À META   |
| INÍCIO DE VIGÊNCIA            | A PARTIR DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO   |
| FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO | SEM ATRASOS = 10 PONTOS<br>1 RESPOSTA COM ATRASO = 8 PONTOS<br>2 RESPOSTAS COM ATRASO = 6 PONTOS<br>3 RESPOSTA COM ATRASO = 4 PONTOS<br>4 RESPOSTA COM ATRASO = 2 PONTOS<br>5 RESPOSTA COM ATRASO = 0 PONTOS                       |
| SANÇÕES                       | ACIMA DE 5 OCORRÊNCIAS OU REINCIDÊNCIAS NOS MESES DE EXECUÇÃO CONTRATUAL ESTARÃO SUJEITAS À APLICAÇÃO DAS PENALIDADES PREVISTAS NA <b>CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA</b> DO CONTRATO ADMINISTRATIVO                                       |
| OBSERVAÇÕES                   | O QUE SE BUSCA COM ESSE INDICADOR É OBTER CIÊNCIA E COMPROMETIMENTO QUANTO À RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS LEVANTADAS PELA CONTRATANTE O MAIS BREVE POSSÍVEL MESMO QUE A RESOLUÇÃO DEFINITIVA DE DETERMINADA DEMANDA SE DÊ EM MAIOR TEMPO |

### INDICADOR 3 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS

| ITEM                          | DESCRIÇÃO   |
|-------------------------------|---|
| FINALIDADE                    | MITIGAR OCORRÊNCIAS DE ATRASOS DE PAGAMENTO   |
| META A CUMPRIR                | NENHUMA OCORRÊNCIA NO MÊS   |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO        | CONSTATAÇÃO FORMAL DE OCORRÊNCIAS   |
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO       | PESSOAL. PELO <b>FISCAIS ADMINISTRATIVO DO CONTRATO</b> ATRAVÉS DE E-MAILS E RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS   |
| PERIODICIDADE                 | MENSAL, NOS TERMOS DO ART. 459, PARÁGRAFO 1º, DO DECRETO-LEI 5.452/43, OU DATA-BASE FORNECIDA POR CONVENÇÃO COLETIVA DA CATEGORIA   |
| MECANISMO DE CÁLCULO          | IDENTIFICAÇÃO DE PELO MENOS UMA OCORRÊNCIA DE ATRASO NO MÊS DE REFERÊNCIA   |
| INÍCIO DE VIGÊNCIA            | A PARTIR DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO  |
| FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO | SEM OCORRÊNCIAS = 35 PONTOS<br>1 OU MAIS OCORRÊNCIAS = 0 PONTOS   |
| SANÇÕES                       | ENSEJARÁ A INSTAURAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO PARA APLICAÇÃO DE PENALIDADES PREVISTAS NA <b>CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA</b> DO CONTRATO, SEM PREJUÍZO DOS DESCONTOS DE PONTUAÇÃO PREVISTOS NO IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO |
| OBSERVAÇÕES                   | ATENDENDO AO DISPOTO NO ART. 450, PARÁGRAFO 1º DA CLT   |

## INDICADOR 4 – FALTA DE RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS PREVISTOS EM CONTRATO

| ITEM                          | DESCRIÇÃO  |
|-------------------------------|--|
| FINALIDADE                    | GARANTIR O NÍVEL DE FORNECIMENTO DOS RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS CONFORME PRODUTIVIDADE, PREVISTOS NO CONTRATO  |
| META A CUMPRIR                | NENHUMA OCORRÊNCIA NO MÊS  |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO        | CONSTATAÇÃO FORMAL DE OCORRÊNCIAS  |
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO       | PESSOAL. PELO <b>FISCAL TÉCNICO E FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO</b> ATRAVÉS RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS   |
| PERIODICIDADE                 | POR EVENTO/CONSTATAÇÃO   |
| MECANISMO DE CÁLCULO          | IDENTIFICAÇÃO DE PELO MENOS UMA OCORRÊNCIA DE ATRASO NO MÊS DE REFERÊNCIA  |
| INÍCIO DE VIGÊNCIA            | A PARTIR DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO   |
| FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO | SEM OCORRÊNCIAS = 20 PONTOS<br>1 OU MAIS OCORRÊNCIAS = 0 PONTOS  |
| SANÇÕES                       | ACIMA DE 1 OCORRÊNCIA OU REINCIDÊNCIAS NOS MESES DE EXECUÇÃO CONTRATUAL ESTARÃO SUJEITAS À APLICAÇÃO DAS PENALIDADES PREVISTAS NA <b>CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA</b> DO CONTRATO ADMINSTRATIVO |
| OBSERVAÇÕES                   | ENSEJARÁ NO DESCONTO DO RECURSO NÃO ENTREGUE PELA CONTRATADA, SEM PREJUÍZO DOS DESCONTOS DE PONTUAÇÃO PREVISTOS NO IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO                               |

## INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

| ITEM                          | DESCRIÇÃO   |
|-------------------------------|---|
| FINALIDADE                    | GARANTIR O NÍVEL DE QUALIDADE GLOBAL NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO  |
| META A CUMPRIR                | QUANTO MAIOR, MELHOR  |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO        | PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR MEIO DE FORMULÁRIO ELETRÔNICO  |
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO       | APLICAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO A SER VERIFICADA PELO GESTOR DO CONTRATO, AUXILIADO PELO FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO  |
| PERIODICIDADE                 | MENSAL  |
| MECANISMO DE CÁLCULO          | DESCRITA NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS – LIMPEZA E CONSERVAÇÃO  |
| INÍCIO DE VIGÊNCIA            | A PARTIR DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO  |
| FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO | 0 A 2E PONTOS CONFORME RESULTADOS DA PESQUISA   |
| SANÇÕES                       | REINCIDÊNCIAS DE OCORRÊNCIA EM DETERMINADO QUESITO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS ESTARÃO SUJEITAS À APLICAÇÃO DAS PENALIDADES PREVISTAS NA <b>CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA</b> DO CONTRATO ADMINISTRATIVO |
| OBSERVAÇÕES                   | QUESITOS AVALIADOS NA PESQUISA ENCONTRA-SE NO FORMULÁRIO ABAIXO   |

## CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

| INDICADOR   | CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO) | PONTOS | AVALIAÇÃO |
|---|--------------------------------|--------|-----------|
| 1 – Uso dos EPIs e uniformes                            | Sem ocorrências                | 10     |           |
|   | 1 ocorrência                   | 8      |           |
|   | 2 ocorrências                  | 6      |           |
|   | 3 ocorrências                  | 4      |           |
|   | 4 ocorrências                  | 2      |           |
|   | 5 ocorrências ou mais          | 0      |           |
| 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante    | Sem atrasos                    | 10     |           |
|   | 1 resposta com atraso          | 8      |           |
|   | 2 respostas com atraso         | 6      |           |
|   | 3 repostas com atraso          | 4      |           |
|   | 4 respostas com atraso         | 2      |           |
|   | 5 respostas com atraso ou mais | 0      |           |
| 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios | Sem ocorrências                | 35     |           |
|   | Uma ou mais ocorrências        | 0      |           |
| 4 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios | Sem ocorrências                | 20     |           |
|   | Uma ou mais ocorrências        | 0      |           |
| 5 – Qualidade dos serviços prestados                    | Conforme resultado da pesquisa | 0-25   |           |
| Pontuação Total do Serviço                              |                                |        |           |

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

| FAIXAS DE PONTUAÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO | PAGAMENTO DEVIDO                  | FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO                         |
|---|-----------------------------------|---|
| De 80 a 100 pontos                      | 100 % do valor previsto           | 1,00  |
| De 70 a 79 pontos                       | 97 % do valor previsto            | 0,97  |
| De 60 a 69 pontos                       | 95 % do valor previsto            | 0,95  |
| De 50 a 59 pontos                       | 93 % do valor previsto            | 0,93  |
| De 40 a 49 pontos                       | 90 % do valor previsto            | 0,90  |
| Abaixo de 40 pontos                     | 90 % do valor previsto mais multa | 0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual |

Valor devido por ordem de serviço = valor mensal previsto x fator de ajuste de nível de serviço



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO REFERENTE AOS SERVIÇOS PRESTADOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO PREDIAL

**ÓRGÃO/UNIDADE:**

**Nº CONTRATO:**

**GESTOR/RESPONSÁVEL:**

**CONTRATADA:**

**MÊS DE REFERÊNCIA:**

**LEGENDA DO GRAU DE SATISFAÇÃO:**

**O** = ÓTIMO (01 PONTO) **B** = BOM (01 PONTO) **R** = REGULAR (0 PONTO) **I** = INSATISFATÓRIO (0 PONTO) **N** = NÃO SE APLICA/NÃO SEI RESPONDER

| QUESITO   | SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/<br>ESPECIFICAÇÕES   | GRAU DE<br>SATISFAÇÃO |
|---|---|-----------------------|
| C1 - BANHEIROS  | Limpeza do chão, vasos, pias, paredes e teto<br>Recolhimento do lixo<br>Abastecimento de consumíveis (papel, sabonete e outros) |                       |
| C2 – ÁREA EXTERNA (PÁTIOS, JARDINS E ESTACIONAMENTOS) | Limpeza das calçadas<br>Coleta de lixo aparente<br>Recolhimento do lixo<br>Poda da grama e demais plantas                       |                       |
| C3 – SALAS/SEÇÕES                                     | Recolhimento do lixo<br>Limpeza dos pisos<br>Limpeza dos móveis<br>Limpeza das paredes, janelas e portas                        |                       |
| C4 – HALLS E CORREDORES                               | Limpeza dos pisos<br>Limpeza das paredes e portas<br>Limpeza dos móveis<br>Recolhimento do lixo                                 |                       |
| C5 – SALA DE REUNIÕES                                 | Limpeza dos pisos<br>Limpeza das paredes, janelas e portas<br>Limpeza dos móveis<br>Recolhimento do lixo                        |                       |
| C6 – ESCADAS  | Limpeza dos pisos<br>Limpeza das paredes,<br>Limpeza dos corrimões  |                       |
| C7 – FUNCIONÁRIOS<br>EXECUÇÃO DO SERVIÇO              | E Uniforme/crachá<br>EPI's (luvas, botas etc)   |                       |
| C8 – MATERIAIS<br>EQUIPAMENTOS                        | E Equipamentos utilizados<br>Qualidade e quantidade dos materiais<br>disponibilizados pela empresa                              |                       |

Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação:

## METODOLOGIA DE CÁLCULO

| A – Somatório do Grau de Satisfação por quesito (O+B)  | O | B | R | I |
|--|---|---|---|---|
|  |   |   |   |   |
| B – Total de avaliações  |   |   |   |   |
| C - Pontuação por Quesito= (A/B )*25<br>(excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder) |   |   |   |   |
| D – Pontuação Total = (C1+C2+C3+C4+C5+C6+C7+C8)/ 8   |   |   |   |   |

### Observações:

- O formulário de avaliação dos serviços será disponibilizado para preenchimento do público usuário através de e-mail.
- O Gestor do Contrato receberá as pesquisas realizadas no mês da prestação dos serviços e, auxiliado pelo Fiscal Técnico, verificará e realizará os cálculos do Indicador 05 – Qualidade dos Serviços Prestados.
- Caso seja verificado pelo Gestor ou Fiscal Técnico do Contrato, que as avaliações não condizem com a qualidade do serviço realmente prestado, as avaliações poderão ser desconsideradas.
- Não havendo avaliações para o quesito, será considerada a pontuação máxima.

### CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADO NO INDICADOR 05:

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

- Limpeza efetuada de forma satisfatória e na frequência contratada;
- Inexistência de sujidade após a execução da limpeza;
- Todos os dispensadores (Sabonete, Papel Toalha e Papel Higiênico) limpos e abastecidos corretamente;
- Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas;
- Funcionários devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados;
- Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente;
- Carrinho de limpeza (quando houver) limpo e bom estado de limpeza dos utensílios, tais como cabeleiras de mopp e panos de limpeza, etc.
- Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais.

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

- Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (raramente);
- Existência de sujidade após a execução da limpeza (raramente);
- Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
- Ocorrência isolada no reabastecimento;
- Cumprimento parcial de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

**REGULAR** - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como exemplos listados a seguir:

- Ocorrências de limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada;
- Ocorrências de várias lixeiras fora do padrão;
- Ocorrências por falta de reabastecimento;
- Piso sujo e/ou molhado após o serviço de limpeza.

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

- Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (frequentemente);
- Existência de sujidade após a execução da limpeza (frequentemente);
- Não reabastecimento de descartáveis, 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 contato do Contratante;
- Funcionário com uniforme e EPIs incompletos;
- Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;

- Sanitários e vestiários sujos;
- Descumprimento de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas .

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

| <b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</b>   | <b>Pagamento devido</b>          | <b>Fator de Ajuste de nível de serviço</b>                  |
|---|----------------------------------|---|
| De 80 a 100 pontos  | 100% do valor previsto           | 1,00  |
| De 70 a 79 pontos   | 97% do valor previsto            | 0,97  |
| De 60 a 69 pontos   | 95% do valor previsto            | 0,95  |
| De 50 a 59 pontos   | 93% do valor previsto            | 0,93  |
| De 40 a 49 pontos   | 90% do valor previsto            | 0,90  |
| Abaixo de 40 pontos   | 90% do valor previsto mais multa | 0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual |
| Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)] |                                  |   |

3.3. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

