

# INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

## FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM, VIGIAS, PORTEIROS E SUPERVISOR ADMINISTRATIVO

| Nº DO INDICADOR                                  | AVALIAÇÃO     | PONTOS |
|--------------------------------------------------|---------------|--------|
| 01 – FORNECIMENTO E USO DE EPI'S E/OU UNIFORMES  | Sem registros | 10     |
| 02 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CRM-PR | Sem registros | 10     |
| 03 – ATRASOS NOS PAGAMENTOS                      | Sem registros | 20     |
| 04 – ATRASOS OU AUSÊNCIA DE PESSOAL              | Sem registros | 10     |
| 05 – FALTA DE INSUMOS E/OU EQUIPAMENTOS          | Sem registros | 10     |
| 06 – COMETIMENTO DE FALHAS CONTRATUAIS           | Sem registros | 15     |
| 07 – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS         | 0 a 3         | 25     |
| RESULTADO OBTIDO = 100 / 100                     |               |        |

## CONSIDERAÇÕES SOBRE AS AVALIAÇÕES

Conforme o item \_\_\_\_\_ – **SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM, VIGIAS, PORTEIROS E SUPERVISOR ADMINISTRATIVO**, para se obter a pontuação máxima na prestação de serviços no mês de \_\_\_\_\_ deve-se fazer o somatório dos indicadores 1 a 7.

De acordo com o exposto, a empresa contratada obteve:

| Faixas de pontuação | Pagamento devido pelo CRM-PR               | Fator de ajuste do nível de serviço |
|---------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>De 85 a 100</b>  | <b>100% do valor previsto</b>              | <b>1</b>                            |
| De 70 a 84          | 97% do valor previsto                      | 0,98                                |
| De 55 a 69          | 95% do valor previsto                      | 0,96                                |
| De 40 a 54          | 93% do valor previsto                      | 0,94                                |
| De 25 a 39          | 90% do valor previsto                      | 0,92                                |
| Abaixo de 24        | 87% do valor previsto, acrescido de multa. | 0,90                                |

Na tabela abaixo será apresentado um resumo das observações e pontos de melhoria que foram verificados pela equipe de fiscalização do CRM-PR.

## INDICADOR 1 – FORNECIMENTO E USO DE EPI'S E/OU UNIFORMES

| ITEM                          | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                   |             |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| FINALIDADE                    | Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.                                                                                                    |             |
| METAS A CUMPRIR               | Nenhuma ocorrência no mês.                                                                                                                                                                                                  |             |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO        | Constatação formal de ocorrência.                                                                                                                                                                                           |             |
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO       | Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.                                                                                                                                                                       |             |
| PERIODICIDADE                 | Registros diários, 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 | OCORRÊNCIAS                                                                                                                                                                                                                 | PONTUAÇÃO   |
|                               | Sem registros                                                                                                                                                                                                               | 10 (dez)    |
|                               | 1 a 3                                                                                                                                                                                                                       | 08 (oito)   |
|                               | 4 a 7                                                                                                                                                                                                                       | 06 (seis)   |
|                               | 8 a 11                                                                                                                                                                                                                      | 04 (quatro) |
|                               | 12 a 15                                                                                                                                                                                                                     | 02 (dois)   |
|                               | 16 ou mais                                                                                                                                                                                                                  | 00 (zero)   |
| SANÇÕES                       | Tendo sido registrada a pontuação zero, além do ajuste no pagamento, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas e a consequente aplicação das sanções correspondentes, se for o caso. |             |
| OBSERVAÇÕES DO INDICADOR 01:  |                                                                                                                                                                                                                             |             |
| 1.                            |                                                                                                                                                                                                                             |             |

Por esses motivos, verificar o item “FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO”, onde consta a pontuação avaliada.

| INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CRM-PR. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| ITEM                                                       | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |
| FINALIDADE                                                 | Mensurar o tempo de ciência e o comprometimento com a resolução das demandas levantadas, mesmo que a solução definitiva se dê em tempo maior estabelecido pelo CRM-PR, que não será superior a 48 (quarenta e oito) horas.                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |
| METAS A CUMPRIR                                            | a) Para registro formal da ciência e estabelecimento do prazo de solução: a partir da primeira hora posterior à solicitação do CRM-PR.<br>b) Para solução definitiva ou posicionamento do preposto, se for o caso: até a última hora do prazo estabelecido pelo CRM-PR.                                                                                                                                                                                                                       |             |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO                                     | Constatação formal de ocorrência.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO                                    | Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |
| PERIODICIDADE                                              | Registros diários, com aferição mensal do resultado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |
| MECANISMO DE CÁLCULO                                       | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, com tempo de resposta superior a meta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |
| INÍCIO DE VIGÊNCIA                                         | A partir do início da prestação do serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |
| FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO                              | OCORRÊNCIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PONTUAÇÃO   |
|                                                            | Sem registros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10 (dez)    |
|                                                            | 1 a 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 07 (sete)   |
|                                                            | 3 a 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 04 (quatro) |
|                                                            | 5 ou mais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 00 (zero)   |
| SANÇÕES                                                    | As demandas levantadas sem resolução no prazo concedido serão reiteradas com nova designação de prazo, dessa vez menor do que o inicial. Se mesmo com a ratificação da solicitação pelo CRM-PR a Contratada não tomar providências no prazo, o fiscal técnico avaliará os eventuais prejuízos decorrentes e, além do ajuste no pagamento, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação da falta e a consequente aplicação das sanções correspondentes se for o caso. |             |
| OBSERVAÇÕES DO INDICADOR 02:                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |
| 1.                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |

Por esses motivos, verificar o item “FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO”, onde consta a pontuação avaliada.

| INDICADOR 3 – ATRASOS NO PAGAMENTO (SALÁRIOS, BENEFÍCIOS E/OU ENCARGOS LEGAIS). |                                                                                                                                                                                                                             |            |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ITEM                                                                            | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                   |            |
| FINALIDADE                                                                      | Mitigar a ocorrência de atrasos nos pagamentos dos salários, benefícios e/ou encargos legais, bem como as suas consequências.                                                                                               |            |
| METAS A CUMPRIR                                                                 | Nenhuma ocorrência no mês.                                                                                                                                                                                                  |            |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO                                                          | Constatação formal de ocorrência.                                                                                                                                                                                           |            |
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO                                                         | Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.                                                                                                                                                                       |            |
| PERIODICIDADE                                                                   | Registros por ocorrência (pessoa), com aferição mensal do resultado.                                                                                                                                                        |            |
| MECANISMO DE CÁLCULO                                                            | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, com tempo de resposta superior a meta.                                                                                                           |            |
| INÍCIO DE VIGÊNCIA                                                              | A partir do início da prestação do serviço.                                                                                                                                                                                 |            |
| FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO                                                   | OCORRÊNCIAS                                                                                                                                                                                                                 | PONTUAÇÃO  |
|                                                                                 | Sem registros                                                                                                                                                                                                               | 20 (vinte) |
|                                                                                 | 1                                                                                                                                                                                                                           | 10 (dez)   |
|                                                                                 | 2 ou mais                                                                                                                                                                                                                   | 00 (zero)  |
| SANÇÕES                                                                         | Havendo qualquer registro de ocorrência, o ajuste no pagamento será concomitante com a instauração do competente processo administrativo para averiguação da falta, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso. |            |
| OBSERVAÇÕES DO INDICADOR 03:                                                    |                                                                                                                                                                                                                             |            |
| 1.                                                                              |                                                                                                                                                                                                                             |            |

Por esses motivos, verificar o item “FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO”, onde consta a pontuação avaliada.

| INDICADOR 4 – ATRASO OU AUSÊNCIA DE PESSOAL PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS |                                                                                                                                                                                                                             |             |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| ITEM                                                                      | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                   |             |
| FINALIDADE                                                                | Garantir a execução dos serviços de limpeza e conservação.                                                                                                                                                                  |             |
| METAS A CUMPRIR                                                           | Nenhuma ocorrência no mês.                                                                                                                                                                                                  |             |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO                                                    | Constatação formal de ocorrência.                                                                                                                                                                                           |             |
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO                                                   | Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.                                                                                                                                                                       |             |
| PERIODICIDADE                                                             | Registros por ocorrência, com aferição mensal do resultado.                                                                                                                                                                 |             |
| MECANISMO DE CÁLCULO                                                      | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.                                                                                                                                                  |             |
| INÍCIO DE VIGÊNCIA                                                        | A partir do início da prestação do serviço.                                                                                                                                                                                 |             |
| FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO                                             | OCORRÊNCIAS                                                                                                                                                                                                                 | PONTUAÇÃO   |
|                                                                           | Sem registros                                                                                                                                                                                                               | 10 (dez)    |
|                                                                           | 1 a 2                                                                                                                                                                                                                       | 07 (sete)   |
|                                                                           | 3 a 4                                                                                                                                                                                                                       | 04 (quatro) |
|                                                                           | 5 ou mais                                                                                                                                                                                                                   | 00 (zero)   |
| SANÇÕES                                                                   | Tendo sido registrada a pontuação zero, além do ajuste no pagamento, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas e a consequente aplicação das sanções correspondentes, se for o caso. |             |
| OBSERVAÇÕES DO INDICADOR 04:                                              |                                                                                                                                                                                                                             |             |
| 1.                                                                        |                                                                                                                                                                                                                             |             |

Por esses motivos, verificar o item “FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO”, onde consta a pontuação avaliada.

| INDICADOR 5 – FALTA DE INSUMOS E/OU EQUIPAMENTOS                  |                                                                                                                                                                                                                             |             |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| ITEM                                                              | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                   |             |
| FINALIDADE                                                        | Garantir o nível de fornecimento de insumos e equipamentos necessários à execução dos serviços.                                                                                                                             |             |
| METAS A CUMPRIR                                                   | Nenhuma ocorrência no mês.                                                                                                                                                                                                  |             |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO                                            | Constatação formal de ocorrência.                                                                                                                                                                                           |             |
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO                                           | Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.                                                                                                                                                                       |             |
| PERIODICIDADE                                                     | Registros por ocorrência (material ou equipamento), com aferição mensal do resultado.                                                                                                                                       |             |
| MECANISMO DE CÁLCULO                                              | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.                                                                                                                                                  |             |
| INÍCIO DE VIGÊNCIA                                                | A partir do início da prestação do serviço.                                                                                                                                                                                 |             |
| FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO                                     | OCORRÊNCIAS                                                                                                                                                                                                                 | PONTUAÇÃO   |
|                                                                   | Sem registros                                                                                                                                                                                                               | 10 (dez)    |
|                                                                   | 1 a 2                                                                                                                                                                                                                       | 07 (sete)   |
|                                                                   | 3 a 4                                                                                                                                                                                                                       | 04 (quatro) |
|                                                                   | 5 ou mais                                                                                                                                                                                                                   | 00 (zero)   |
| SANÇÕES                                                           | Tendo sido registrada a pontuação zero, além do ajuste no pagamento, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas e a consequente aplicação das sanções correspondentes, se for o caso. |             |
| OBSERVAÇÕES DO INDICADOR 05 – FALTA DE INSUMOS E/OU EQUIPAMENTOS: |                                                                                                                                                                                                                             |             |
| 1.                                                                |                                                                                                                                                                                                                             |             |

Por esses motivos, verificar o item “FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO”, onde consta a pontuação avaliada.

| INDICADOR 6 – COMETIMENTO DE FALHAS CONTRATUAIS |                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ITEM                                            | DESCRIÇÃO                                                                                                                     |
| FINALIDADE                                      | Garantir os níveis de qualidade na execução dos serviços e de comprometimento da Contratada quanto às obrigações contratuais. |
| METAS A CUMPRIR                                 | Nenhuma ocorrência no mês.                                                                                                    |

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO                                           | Constatação formal de ocorrência.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |
| FORMA DE ACOMPANHAMENTO                                          | Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |
| PERIODICIDADE                                                    | Registros por ocorrência, com aferição mensal do resultado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |
| MECANISMO DE CÁLCULO                                             | Registros Verificação da quantidade das seguintes possíveis ocorrências registradas no mês de referência:<br>a) Manter empregado sem qualificação para a execução do objeto;<br>b) Suspender ou interromper a execução do objeto, salvo motivo de força maior ou caso fortuito;<br>c) Destruir ou danificar documentos, informações, dependências e/ou equipamentos do CRM-PR que eventualmente tenha acesso, por culpa ou dolo de seus agentes;<br>d) Utilizar as dependências, informações, documentos, equipamentos e/ou demais facilidades do CRM-PR para fins diversos do objeto ou sem autorização formal;<br>g) Não substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições;<br>h) Não cumprir determinação formal da fiscalização, inclusive instrução complementar;<br>i) Não apresentar, quando solicitada, documentação fiscal, trabalhista e/ou previdenciária;<br>j) Não manter as suas condições de habilitação;<br>k) Alterar ou não prestar informação quanto à qualidade, quantidade ou composição de qualquer componente do objeto;<br>l) Apresentar documentação e/ou informação falsa; fraudar a execução da obrigação assumida; comportar-se de modo inidôneo; cometer fraude fiscal. |             |
| INÍCIO DE VIGÊNCIA                                               | A partir do início da prestação do serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |
| FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO                                    | OCORRÊNCIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | PONTUAÇÃO   |
|                                                                  | Sem registros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 15 (quinze) |
|                                                                  | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 07 (sete)   |
|                                                                  | 2 ou mais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 00 (zero)   |
| SANÇÕES                                                          | Havendo qualquer registro de ocorrência, o ajuste no pagamento será concomitante com a instauração do competente processo administrativo para averiguação da falta, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |
| OBSERVAÇÕES DO INDICADOR 06 – COMETIMENTO DE FALHAS CONTRATUAIS: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |
| 1.                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |

Por esses motivos, verificar o item “FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO”, onde consta a pontuação avaliada.

| <b>INDICADOR 7 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>ITEM</b>                                           | <b>DESCRIÇÃO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |
| <b>FINALIDADE</b>                                     | Assegurar o nível de qualidade global na execução dos serviços.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |
| <b>METAS A CUMPRIR</b>                                | A maior pontuação possível.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |
| <b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>                         | Pesquisa de satisfação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    |
| <b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>                        | Aplicação mensal de pesquisa de satisfação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |
| <b>PERIODICIDADE</b>                                  | Aferição mensal do resultado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                    |
| <b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>                           | Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |
| <b>INÍCIO DE VIGÊNCIA</b>                             | A partir do início da prestação do serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |
| <b>FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO</b>                  | Conforme o resultado da pesquisa (de 0 a 25 pontos).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |
| <b>SANÇÕES</b>                                        | A cada verificação de baixa qualidade nos serviços prestados, a Contratada será notificada para não reincidir em avaliações inferiores ao limite mínimo. Constatado por três vezes o baixo rendimento da Contratada, além do ajuste no pagamento a cada constatação, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso. |                    |
| <b>FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO</b>                  | <b>OCORRÊNCIAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>PONTUAÇÃO</b>   |
|                                                       | <b>Sem registros</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>15 (quinze)</b> |
|                                                       | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 07 (sete)          |
|                                                       | 2 ou mais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 00 (zero)          |

|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SANÇÕES</b>                                                               | Havendo qualquer registro de ocorrência, o ajuste no pagamento será concomitante com a instauração do competente processo administrativo para averiguação da falta, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso. |
| <b>OBSERVAÇÕES DO INDICADOR 07 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS:</b><br>1. |                                                                                                                                                                                                                             |

Por esses motivos, verificar o item “FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO”, onde consta a pontuação avaliada.

| PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS<br>(LIMPEZA E CONSERVAÇÃO)                                                                  |                                                                           |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| RELATÓRIO SEDE – CURITIBA/PR                                                                                                                          |                                                                           |                    |
| CONTRATO Nº:                                                                                                                                          |                                                                           | MÊS DE REFERÊNCIA: |
| FISCAL RESPONSÁVEL:                                                                                                                                   |                                                                           |                    |
| Legendas do grau de satisfação:<br>E = Executado; I = Insatisfatório; S = Sem execução; NA = Não se aplica.                                           |                                                                           |                    |
| LOCAIS                                                                                                                                                | SERVIÇOS OU ATIVIDADES                                                    | GRAU DE SATISFAÇÃO |
| Banheiros                                                                                                                                             | Limpeza do piso, paredes, rodapés e portas (inclusive fechadura).         |                    |
|                                                                                                                                                       | Limpeza do teto, luminárias, janelas e esquadrias (interna e externa).    |                    |
|                                                                                                                                                       | Limpeza do vaso sanitário, pia, metais e outros eventualmente existentes. |                    |
|                                                                                                                                                       | Recolhimento e armazenamento do lixo.                                     |                    |
|                                                                                                                                                       | Abastecimento de consumíveis (papéis, sabonetes, descartáveis e outros).  |                    |
| Corredores e Escadas                                                                                                                                  | Limpeza do piso, paredes, rodapés e portas (inclusive fechadura).         |                    |
|                                                                                                                                                       | Limpeza do teto, luminárias e corrimão.                                   |                    |
| Auditórios e Salas em geral (reunião, atendimento, refeitório, etc.)                                                                                  | Limpeza do piso, paredes, rodapés e portas (inclusive fechadura).         |                    |
|                                                                                                                                                       | Limpeza do teto e luminárias.                                             |                    |
|                                                                                                                                                       | Limpeza das persianas.                                                    |                    |
|                                                                                                                                                       | Limpeza das janelas e esquadrias (interna e externa).                     |                    |
|                                                                                                                                                       | Limpeza do mobiliário (mesas, cadeiras, equipamentos, etc.).              |                    |
|                                                                                                                                                       | Recolhimento e armazenamento do lixo (Coleta Seletiva).                   |                    |
| Pátio e demais áreas externas                                                                                                                         | Limpeza do piso, calçadas e/ou estacionamentos.                           |                    |
|                                                                                                                                                       | Recolhimento e armazenamento do lixo.                                     |                    |
| PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS<br>(ENCARREGADA LIMPEZA)                                                                    |                                                                           |                    |
| Legendas do grau de satisfação:<br>E = Executado; I = Insatisfatório; S = Sem execução; NA = Não se aplica.                                           |                                                                           |                    |
| Solicitar a substituição imediata de funcionários ausentes, a fim de garantir a continuidade da execução do contrato sem prejuízos.                   |                                                                           |                    |
| Solicitar materiais de limpeza para uso no mês seguinte.                                                                                              |                                                                           |                    |
| Reorganizar o rodízio de funcionários por andar a cada 04 meses.                                                                                      |                                                                           |                    |
| Controlar o consumo do material de limpeza.                                                                                                           |                                                                           |                    |
| Reabastecer semanalmente os carrinhos de limpeza das serventes com produtos de limpeza.                                                               |                                                                           |                    |
| Supervisionar atividades, postos de trabalho, locais e atividades de risco.                                                                           |                                                                           |                    |
| PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS<br>(JARDINAGEM)                                                                             |                                                                           |                    |
| Legendas do grau de satisfação:<br>E = Executado; I = Insatisfatório; S = Sem execução; NA = Não se aplica.                                           |                                                                           |                    |
| SERVIÇOS OU ATIVIDADES                                                                                                                                | GRAU DE SATISFAÇÃO                                                        |                    |
| Controle manual de ervas daninhas, de pragas e doenças nas plantas.                                                                                   |                                                                           |                    |
| Aparar, limpeza e manutenção do gramado já existente e de canteiros.                                                                                  |                                                                           |                    |
| Preparo do solo para plantio (correção e adubação orgânica e/ou química).                                                                             |                                                                           |                    |
| Limpeza geral e eventual substituição das plantas inadequadas, fenecidas ou decadentes por mudas novas de espécies apropriadas (externas e internas). |                                                                           |                    |
| Pode sazonal de arbustos, cercas vivas, árvores de médio e grande porte.                                                                              |                                                                           |                    |
| Controle de formigas, cupins e demais insetos nocivos.                                                                                                |                                                                           |                    |
| Aspiração de folhas e resíduos.                                                                                                                       |                                                                           |                    |

|                                                                                                                                                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Recorte da borda, escarificação e afofamento de canteiros e gramados.                                                                                          |  |
| Adubação e aeração da área gramada. Quando necessário, realizar a cobertura com camada de terra preta e adubação nitrogenada com ureia.                        |  |
| Varrição de gramado, calçadas e ruas sujeitas às áreas mantidas.                                                                                               |  |
| Recomposição de espaços sem plantas, com espécies adequadas.                                                                                                   |  |
| Limpeza e manutenção das folhagens internas e dos vasos com plantas ornamentais.                                                                               |  |
| Transporte e remoção do lixo e dos resíduos produzidos.                                                                                                        |  |
| <b>PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS (VIGIA E PORTEIRO)</b>                                                                            |  |
| <b>Legendas do grau de satisfação:</b><br><b>E = Executado; I = Insatisfatório; S = Sem execução; NA = Não se aplica.</b>                                      |  |
| Controle efetivo do acesso de pessoas e veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados;                                       |  |
| Registrar todas as ocorrências de forma clara, objetiva e de fácil compreensão, relatando todas as ações que fazem parte das orientações específicas do posto. |  |
| Execução correta das rotinas como apagar as luzes e trancar portas, janelas etc.                                                                               |  |
| Utilização adequada dos equipamentos e móveis fornecidos pelo CRM-PR/empresa.                                                                                  |  |
| Comunicação entre os funcionários terceirizados (vigias e portaria) e supervisores respectivos.                                                                |  |
| Forma de receptividade aos funcionários, conselheiros e visitantes.                                                                                            |  |
| Rondas preventivas realizadas nos percursos definidos e dentro do tempo médio estabelecido.                                                                    |  |
| Treinamento do profissional (com base em cursos, qualificações, etc.)                                                                                          |  |
| <b>PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS (SUPERVISOR ADMINISTRATIVO)</b>                                                                   |  |
| <b>Legendas do grau de satisfação:</b><br><b>E = Executado; I = Insatisfatório; S = Sem execução; NA = Não se aplica.</b>                                      |  |
| Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;                                                  |  |
| Solicitar substituição de empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço.                                             |  |
| Controlar se os funcionários possuem as qualificações exigidas neste Termo de Referência.                                                                      |  |
| Resolução de conflitos, ocorrências, problemas, etc.                                                                                                           |  |
| Controlar o cumprimento de prazos e qualidade das atividades.                                                                                                  |  |
| Controlar o consumo de materiais de limpeza.                                                                                                                   |  |
| Formalizar as irregularidades no tocante à execução dos serviços e/ou outras ocorrências.                                                                      |  |
| Zelar pela disciplina e apresentação pessoal dos empregados.                                                                                                   |  |
| Esclarecer à fiscalização, as dúvidas relacionadas à execução do contrato.                                                                                     |  |
| Elaborar escalas de serviços, bem como, supervisionar atividades, postos de trabalho, locais e atividades de risco.                                            |  |
| Elaborar e controlar escalas de férias, evitando situações de prejuízo ao serviço.                                                                             |  |
| Solicitar a substituição imediata de funcionários ausentes, a fim de garantir a continuidade da execução do contrato sem prejuízos.                            |  |
| <b>ANEXO I – OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES</b>                                                                                                                 |  |
| 1. Sem informações.                                                                                                                                            |  |

Caso a empresa desejar contestar as avaliações constantes neste documento, sua solicitação deverá ser realizada formalmente, em até **48hrs**. Se o documento formal não for enviado dentro do prazo informado, entender-se-á que a empresa está de acordo com a medição.