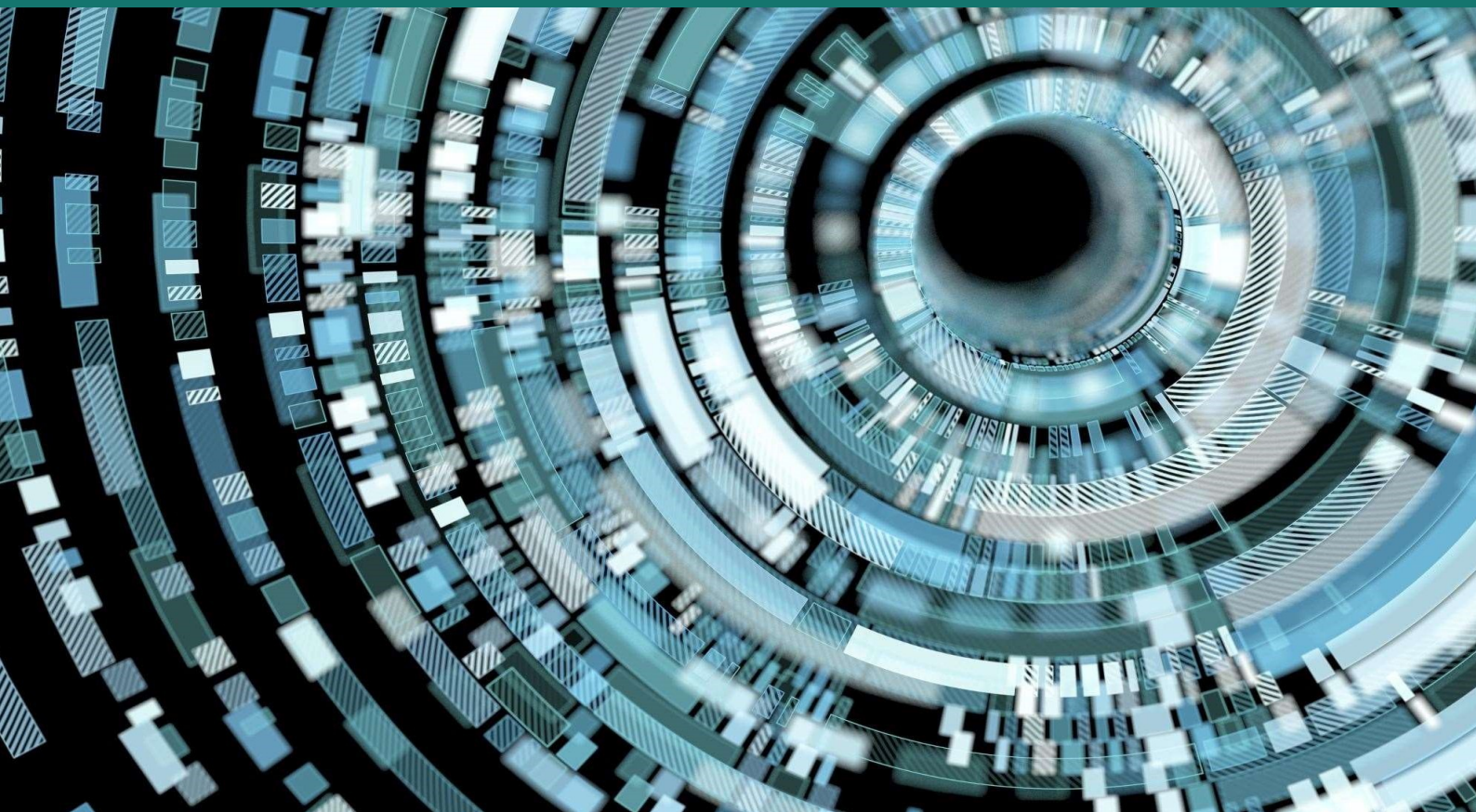




Instrumento de Medição de **Resultado**

Proposta de reestruturação do IMR para o serviço de Limpeza de uma Instituição Federal de Ensino

Paulo Roberto Guelfi
Antonio Carlos Vaz Lopez

Dourados – MS
abril/2023

O que é a Instrução Normativa n.º 05/2017?

A Instrução Normativa n.º 05, de 26 de maio de 2017 (IN n.º 05/2017) dispõe sobre as regras e procedimentos para contratação e execução de serviços sob o regime de execução indireta, pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

A IN n.º 05/2017 traz uma gama de procedimentos que avançam em direção aos modelos mais recentes de gestão pública, como o Novo Serviço Público. Isso pode ser observado com a ênfase na necessidade de planejamento, adoção de práticas sustentáveis, gerenciamento de riscos, medição de resultados (IMR) a avaliação dos serviços pelo público usuário, que deve ser realizada por meio de pesquisa de satisfação junto aos usuários para aferir os resultados da prestação dos serviços (BRASIL, 2017a). A IN n.º 05/2017 pode ser acessada no link: <<https://www.gov.br/compras/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-no-5-de-26-de-maio-de-2017-atualizada>>

O que é o IMR?

O IMR (Instrumento de Medição de Resultado) é um documento instituído pela Instrução Normativa 05/2017, que define em bases objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações no pagamento. Consiste na transcrição dos critérios estabelecidos no Termo de Referência, permitindo a comparação entre o que era esperado da contratada com o que de fato foi entregue (BRASIL, 2017).

Geralmente o IMR é composto por indicadores, que avaliam dimensões específicas do contrato (resultado da prestação do serviço, recursos humanos disponibilizados, qualidade e quantidade dos materiais utilizados etc.). Após essa aferição, o pagamento pode ser ajustado conforme a pontuação obtida (BRASIL, 2017).

O que é Avaliação do Público Usuário

É o instrumento pelo qual o cidadão avalia a qualidade da prestação do serviço. A IN 05/2017 deu ao cidadão a função de fiscal, devendo os órgãos públicos prover os editais de contratação com a avaliação do público usuário (BRASIL, 2017).

O IMR e a Avaliação do Público Usuário são de aplicação periódica, pois devem acom

Qual a importância do IMR e da Avaliação do Público Usuário?

Além de uma obrigação legal, essas ferramentas apresentam uma série de vantagens, tanto para a Administração Pública, quanto para os cidadãos de maneira geral e até para as empresas:

Cidadão

Pode participar ativamente dos processos envolvendo o gasto público;

Promove a accountability social;

As reclamações ou ponderações vão direto para o servidor responsável, não se perdendo na burocracia estatal;

Pode contribuir para melhoria dos serviços que usufrui.

Administração Pública

Torna mais eficiente a gestão do contrato pela parametrização da fiscalização;

Aperfeiçoa o processo de medição dos serviços;

Dá mais segurança a equipe de fiscalização;

Aumenta a responsividade e torna a gestão de contratos mais efetiva;

Diminui o desperdício de recursos públicos, pois serviços não executados com a qualidade contratada sofrem descontos;

Tende a diminuir sistematicamente o faturamento de empresas que não se atentam ou ignoram as normas estabelecidas.

Empresa

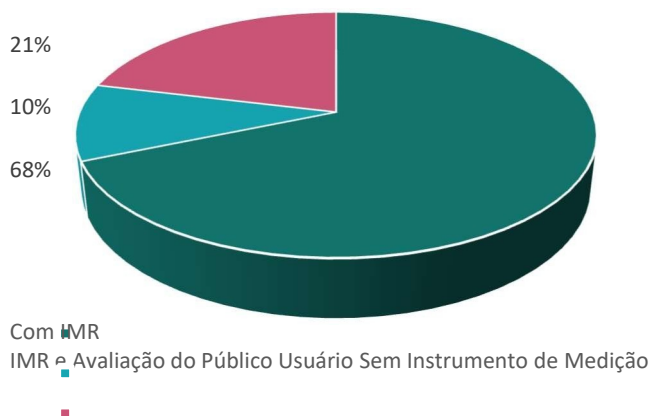
Simplifica os critérios de medição e diminui a subjetividade da medição;

Melhora a integridade da gestão de contratos devido às regras claras sobre as obrigações e as metas do contrato;

Como anda a previsão do IMR e da Avaliação do Público Usuário nos editais de Contratação?

Após quase 07 anos da edição da IN 05/2017, ainda há muito o que se avançar, pois um número considerável de editais ainda é publicado sem o IMR e a Avaliação do Público Usuário.

A pesquisa foi realizada no compras.gov.br nos editais de contratação do serviço de limpeza de órgãos federais entre 01/01/2022 e 30/06/2022.



Conforme pode ser observado no gráfico, o percentual de editais públicos sem qualquer instrumento de medição de resultados é o dobro dos editais com a pesquisa de satisfação.

Apesar da IN n.º 05/2017 estabelecer a obrigatoriedade da medição de resultados, ela traz como anexo apenas um modelo genérico de IMR. Na verdade, trata-se de um *framework* de como pode ser organizado um indicador de desempenho, que pode ser utilizado sozinho ou em conjunto com outros indicadores para composição do IMR.

Conforme dados da CGUⁱ, 82.314 trabalhadores terceirizados prestam serviços com dedicação exclusiva de mão de obra no Poder Executivo Federal, representando 12,63% do total de trabalhadores (servidores + terceirizados).

Apenas com o serviço de limpeza, em 2022, segundo o Painel de Custeio Administrativoⁱⁱ, o Governo Federal gastou 2,7 bilhões de reais com o serviço de limpeza, sendo o Ministério da Educação (MEC), responsável por 32% deste valor (R\$ 864,66 milhões). O serviço de limpeza respondeu, em 2022, por 11,10% dos gastos do orçamento de custeio do MEC, que foi de R\$ 7,82 bilhões. Esses números apresentam a importância que os serviços terceirizados de limpeza alcançaram na Administração Pública Federal.

Processo de implantação do IMR em um Instituição Federal de Ensino

Foi realizado um estudo de caso do processo de implantação do IMR e da Avaliação do Público em um Campus de um Instituto Federal de Educação para o serviço de limpeza e conservação predial. O período de análise compreendeu 32 meses, nesse período o desconto médio no faturamento mensal da contratada foi de 2,5%.

O IMR analisado possui 5 indicadores de desempenho, sendo 04 destes operados pela equipe de fiscalização e o quinto sendo a Pesquisa de Satisfação do Público Usuário. Os indicadores operados pela fiscalização variaram bastante durante o período, já a pesquisa de satisfação dos usuários alcançou a nota máxima em quase todos os meses.

O IMR mostrou-se efetivo na manutenção da percepção da qualidade do serviço pelo usuário, pois a fiscalização ao operar o IMR consegue realizar descontos no faturamento da empresa contratada, retirando a eventual vantagem financeira pelo descumprimento de prazos e da qualidade estabelecida para o serviço no Termo de Referência.



Como elaborar um IMR?

Como iniciar?

O processo de elaboração de um IMR só terá sucesso se for precedido de um bom planejamento da contratação. Nessa fase é necessário definir todos os itens que farão parte da rotina de execução dos serviços. Será utilizado como exemplo a elaboração de um IMR para o serviço de limpeza de um Campus de um Instituto Federal de Educação com 1130 usuários diários e com área construída de 8.023m².

Uma das maneiras de facilitar esse processo é a utilização dos cadernos técnicos, os principais para o serviço de limpeza são:

- ▶ Caderno de Logística – Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação.
- ▶ Cadterc Vol. 15 – Limpeza Escolar

O Cadterc apresenta algumas vantagens em relação ao Caderno de Logística, pois foi elaborado especificamente para o ambiente escolar possuindo um quantidade maior de tipos de áreas, rotinas e frequência de limpeza, entre outros aspectos técnicos. Isso facilita o planejamento, especificação e precificação dos serviços.

Quantos indicadores um IMR deve possuir?

Não há uma regra estabelecida para fixar o número de indicadores, Cruz e Machado (2020) e Szulzevski (2021) sugerem que o IMR deve possuir até 05 indicadores de desempenho.

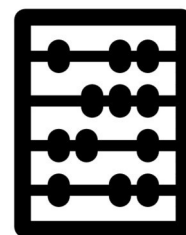
Estes estudos não consideram que o cumprimento das obrigações trabalhistas devem figurar como indicador. Porém, a Lei n.º 14.133 determina que a Administração Pública responda solidariamente pelos encargos previdenciários e subsidiariamente pelos trabalhistas, em caso de falha na fiscalização das obrigações contratuais nos contratos com dedicação exclusiva de mão de obra. Sendo assim, é importante a inclusão de um indicador que realize a medição dessas obrigações.

Segue abaixo proposta de Indicadores para composição de um IMR para o serviço de Limpeza:

Indicador	Finalidade
1 – Uso de uniformes e EPIs	Verificar o fornecimento e uso de uniformes e EPIs.
2 - Responsividade	Verificar o atendimento de prazos e solicitações.
3 – Obrigações sociais, trabalhistas e previdenciárias	Garantir o pagamento no prazo de salários, benefícios e verbas trabalhistas e previdenciárias.
4 – Insumos, equipamentos e materiais	Verificar o fornecimento e abastecimento dos materiais no tempo, qualidade e quantidades contratadas.
5 – Avaliação da execução do serviço	Garantir a execução do serviço conforme especificado no Termo de Referência.
6 - Avaliação da qualidade do serviço	Verificar o nível de qualidade percebida pelo público usuário.

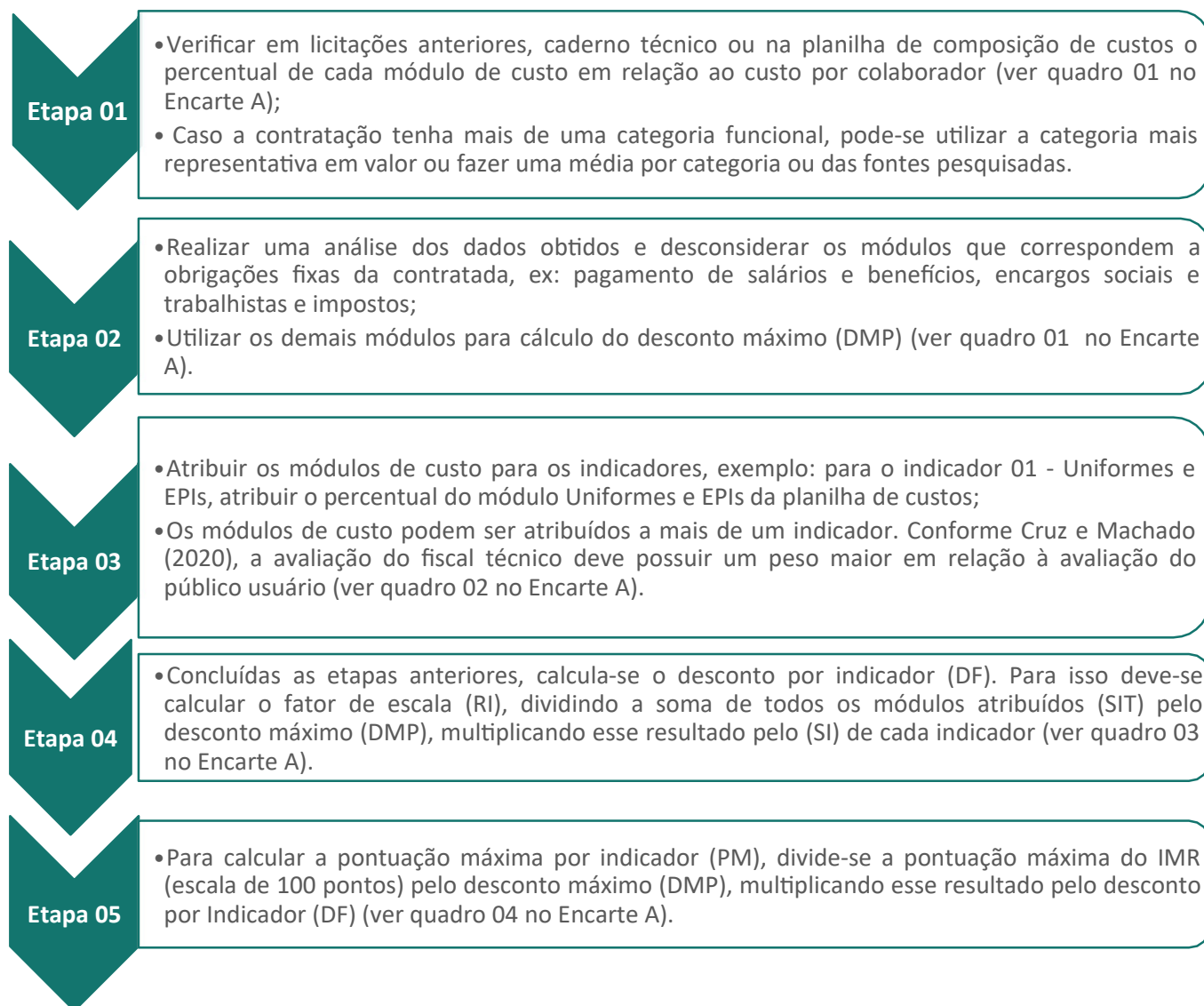
Qual o percentual máximo de desconto e como calcular?

Antes de iniciar a discussão sobre o percentual máximo de desconto do IMR, é necessário reforçar que ele não tem um caráter punitivo, tampouco sancionatório, sendo sua função ajustar ou não o pagamento à empresa contratada de acordo com o nível de serviço entregue.



Alguns autores recomendam alguns percentuais: Dias (2019) e Cruz e Machado (2020) recomendam um percentual máximo de 10% e Szulzevski (2021) estabelece um desconto máximo de 15% em sua proposta de IMR.

Contudo, esses estudos não apresentam a metodologia de cálculo para esses percentuais, sendo assim, desenvolveu-se um método para cálculo do desconto máximo, que pode ser aplicado para os demais serviços com dedicação exclusiva de mão de obra:



Após executar essas 05 etapas, é necessário definir a distribuição dos pontos dentro dos indicadores. Para isso, deve-se considerar a capacidade de fiscalização do órgão e as especificações do objeto no Termo de Referência. Um modelo de IMR para o serviço de limpeza é apresentado no Encarte B.



Como elaborar a Avaliação do Público Usuário?

A IN n.º 05/2017 estabelece a necessidade da avaliação dos serviços pelo público usuário, contudo não especifica como deve ser feita, tampouco apresenta algum modelo de referência.

No estudo de caso da implantação do IMR em um Campus de uma Instituição Federal de Ensino, foi verificado que o órgão utilizou como referência o Cadterc Vol. 15 como referência para composição da avaliação do público usuário.

Porém é possível encontrar modelos teóricos de avaliação da qualidade de serviços, destacando-se pela sua praticidade, o modelo SERVPERF (SOUTO; CORREIA-NETO, 2017).

O modelo SERVPERF foi desenvolvido a partir do modelo SERVQUAL e consiste na avaliação pelo respondente de 22 afirmações através da escala Likert de 07 categorias (CRONIN; TAYLOR, 1992).

O modelo pode ser adaptado conforme o serviço avaliado (RODRIGUES, 2021; FREIRAS *et al.*, 2019). Para utilização na avaliação da qualidade do serviço de limpeza, foram realizadas adaptações tanto no número de afirmações, quanto na escala Likert.

O modelo SERVPERF utilizado na proposta de IMR (ver Encarte B), possui 12 afirmações, respeitando as dimensões de avaliação inicialmente propostas. A adaptação do modelo para utilização no IMR exigiu a supressão de algumas afirmações, pois são obrigações que são definidas ou de responsabilidade do órgão contratante, não devendo compor o rol de avaliação da empresa contratada.

A escala Likert foi modificada, passando de 7 categorias para 6, pois esse número de categorias (números pares) leva o respondente a assinalar uma resposta que apresenta uma tendência positiva ou negativa. Porém, inclui-se a opção “não sei”, evitando assim que o respondente seja forçado a apresentar uma resposta que não possui (ver Encarte B).

Como tratar os dados obtidos na avaliação do público usuário?



Inicialmente deve-se estabelecer um número mínimo de respondentes. É possível encontrar diversas ferramentas on-line para cálculo do tamanho da amostra. Contudo, conforme verificado durante o estudo de caso, o número de respondentes tende a ser significativamente menor que o número mínimo recomendado pelos cálculos do tamanho mínimo da amostra.

Para resolver este problema, recomenda-se que seja realizada uma ponderação para utilização dos valores obtidos na pesquisa de satisfação, com a avaliação do fiscal técnico, estabelecendo faixas de utilização. Por exemplo: até 10 avaliações o valor não é considerado para diminuir a pontuação do IMR; a partir de 11, considera-se a avaliação do público usuário, desde que a pontuação obtida apresente uma variação de + ou - 10% em relação à avaliação do fiscal técnico; e, a partir de 65 respondentes, é utilizado integralmente o resultado da avaliação do público usuário.

Por fim, os dados devem sofrer um tratamento estatístico para remoção dos *outliers*, aumentando a confiabilidade da pesquisa de satisfação.

Considerando que foi utilizada a escala Likert, conforme Mattar, Oliveira e Motta (2013), uma das técnicas mais eficientes para o tratamento de outliers é o teste Z modificado (Z-score) (NASCIMENTO *et al.*, 2012). O método de cálculo é apresentado no Encarte B.

Considerações Finais

O presente trabalho teve como objetivo apresentar o Instrumento de Medição de Resultados e a Avaliação do Público Usuário segundo a IN n.º 05/2017 e propor um modelo de IMR baseado na reestruturação de um modelo aplicado em uma Instituição Federal de Ensino;

O modelo apresentado considera uma perspectiva mais abrangente da medição de resultados, englobando aspectos como a gestão do contrato pela empresa terceirizada e o fornecimento de uniformes, EPIs, insumos e materiais.

Sendo assim, essa proposta de IMR tentou ser pragmática, no sentido de colaborar com a medição de resultados, contribuindo com uma gestão de contrato mais efetiva no alcance do interesse público.

Referências

BRASIL. Secretaria do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - Seges. **Instrução Normativa n.º 5, de 25 de maio de 2017. Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.** Diário Oficial da União. Brasília, DF, 26 mai. 2017a. Seção 1, p. 90-109.

BRASIL. **Lei 14.133, de 01 de abril de 2021. Lei de Licitações e Contratos Administrativos.** Brasília, DF: Presidência da República, 2021b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14133.htm. Acesso em: 03 mai. 2022.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: A reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

CRUZ, M. M. L.; MACHADO, D. T. **Instrumento de Medição de Resultados - IMR: e outras formas de pagamentos por resultado nos contratos administrativos eficientes.** 1. ed. [S.l.]: Gestão Pública Eficiente, 2020.

DENHARDT, R. B.; DENHARDT, J. V. **The new public service: serving, not steering.** Edição expandida. Armonk: M. E. Sharpe, 2007.

DIAS, L. S. **Contratação de serviço de limpeza em uma universidade pública federal com foco no resultado: do padrão ao personalizado.** 2019. 162p. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde, Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba, 2019.

FREITAS, J. A. et al. Aplicação do modelo SERVPERF para avaliação dos serviços oferecidos pelo restaurante Albinos no município de Itaperuna/RJ. **Revista Produção Online**, [S. l.], v. 19, n. 3, p. 784–810, 2019.

MATTAR, F. N.; OLIVEIRA, B.; MOTTA, S. L. S. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise.** 7. ed. São Paulo: GEN Atlas, 2013. E-book. (1 recurso online). ISBN 9788595152526. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788595152526>>. Acesso em: 24 Mar. 2023.

NASCIMENTO, R. M. et. al. Algoritmo de detecção e correção de outliers para previsão de carga. In: Simpósio Brasileiro de Sistemas Elétricos - SBSE, 4, 2012, Goiânia. **Anais [...]** Goiânia. 2012. p. 1-6.

RODRIGUES, T. A. **Proposição de um modelo de avaliação do serviço de fornecimento de refeições em Restaurantes Universitários.** 2021. 136p. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Rio Grande do Sul, 2021.

SÃO PAULO. Cadterc: **Estudos técnicos de serviços terceirizados. Prestação de Serviços de Limpeza em Ambiente Escolar.** v. 03. jan. 2022. Vol. 15.

Disponívelem:

<https://www.bec.sp.gov.br/BEC_Servicos_UI/Cadterc/ui_CadTercPrecosReferenciais.aspx?volume=15&anexoID=901> Acesso em: 30 out. 2022.

SOUTO, C.; CORREIA-NETO, J. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management**, v. 1, n. 1, p. 63-73, 2017.

SZULZEWSKI, J. R. **Instrumento de Medição de Resultado (IMR): Um modelo padronizado para fiscalização e remuneração de contratos.** 2021. 175p. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Rio Grande do Sul, 2021.

Encarte

Quadro 01 — Cálculo do desconto máximo do IMR

Módulos de Custos das Planilhas de Composição de Preços	Média Pregões	Cadterc	Custo Médio
03-Uniformes e EPIs	1,70%	1,36%	1,53%
04-Insumos diversos	6,67%	8,45%	7,56%
05-Materiais pagos pelo consumo	4,98%	-	5,00%
07-Custos Indiretos	0,85%	4,32%	2,59%
08-Lucro	0,90%	5,66%	3,28%
Total (DMP):			19,96%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Quadro 02 — Indicação dos Módulos de Custo por Indicador

Indicador	Módulo de Custos, conforme Quadro 01
01-Uniformes e EPIs	03-Uniformes e EPIs
02-Responsividade	08-Lucro
03-Obrigações Sociais, Trabalhista e Previdenciárias	07-Custos Indiretos
04-Insumos e Equipamentos	08-Lucro
04-Materiais	04-Insumos diversos
05-Avaliação da Execução do Serviço	05-Materiais pagos pelo consumo
06-Avaliação da Qualidade dos Serviços pelo Público Usuário	04-Insumos diversos, 07-Custos Indiretos, 08-Lucro
	07-Custos Indiretos
	08-Lucro

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Quadro 03 — Memória de cálculo do desconto por Indicador

Indicador do IMR (I)	Módulo de Custos (MC)	Soma dos Módulos por Indicador (SI)	$DF = SI \times RI$	Desconto por Indicador (DF)
1	03	1,53%	0,85%	1,00%
2	07	2,59%	1,44%	1,50%
3	07 e 08	5,87%	3,26%	3,00%
4	04	7,56%	4,19%	4,00%
4	05	5,00%	2,77%	3,00%
5	04, 07 e 08	10,15%	5,63%	6,00%
6	08	3,28%	1,82%	1,50%
	Total (SIT)	35,98%	Total (DMP)	20,00%

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Quadro 04 — Memória de cálculo da pontuação máxima por Indicador

Descrição	Desconto por Indicador (DF)	$RP \times DF$	Pontuação Máxima por Indicador (PM)
01-Uniformes e EPIs	1,00%	5,00%	5,00
02-Responsividade da Contratada	1,50%	7,50%	8,00
03-Cumprimento das Obrigações Trabalhistas e Previdenciárias	3,00%	15,00%	15,00
04-Insumos e Equipamentos	4,00%	20,00%	20,00
04-Materiais pagos pelo Consumo	3,00%	15,00%	15,00
05-Avaliação do Fiscal Técnico	6,00%	30,00%	30,00
06-Pesquisa de Satisfação	1,50%	7,50%	7,00
Total:	20,00%	Total:	100,00

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

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/20XX firmado a partir do Edital XX/20XX e de seus demais anexos.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de seis indicadores: 01-Uniformes e Equipamentos de Proteção Individual, 02-Responsividade, 03-Obrigações Trabalhistas e Previdenciárias, 04-Insumos, Equipamentos e Materiais, 05-Avaliação da Execução dos Serviços e 06-Pesquisa de Satisfação.

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

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos. 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 1 (um) 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.

INDICADOR 1 - USO DOS EPIs E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que os colaboradores alocados na execução dos serviços sejam facilmente identificados, tenham sua integridade física preservada, recebam e utilizem uniformes e EPIs nas quantidades e especificações determinadas no Termo de Referência e na proposta.
Metas a cumprir	-Manter toda a mão de obra envolvida na execução dos serviços uniformizada, identificada com crachá, usando os EPIs requeridos para o tipo de serviço. -Fornecer uniformes e EPIs nas quantidades e especificações determinadas no Termo de Referência e na proposta.
Instrumento de medição	Recibos de entrega assinados pelos colaboradores, registros de ocorrências e notificações.
Forma de acompanhamento	Pelos Fiscais Técnico e Administrativo - análise e verificação pessoal, além de registros apresentados pela Contratada.
Periodicidade	Diária e por colaborador, 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.
Pontuação	Sem ocorrências = 05 pontos 01 ocorrência = 04 pontos (ver observações) 02 ocorrências = 03 pontos 03 ocorrências = 02 pontos 04 ocorrências = 01 ponto 05 ocorrências ou mais = 0 ponto
Ajuste no Faturamento	Ver item 3.2

Observações	Caso ocorra apenas uma ocorrência e seja referente ao uso de uniforme, poderá ser desconsiderada pelo fiscal técnico.
INDICADOR 2 - RESPONSABILIDADE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que as solicitações realizadas pela Equipe de Fiscalização sejam cumpridas no prazo e também o cumprimento das obrigações contidas no Termo de Referência e no Contrato.
Metas a cumprir	-Obedecer aos prazos previstos no Termo de Referência e no Contrato. -Atender em tempo hábil às solicitações da Equipe de Fiscalização relativas à prestação dos serviços, fornecimento de insumos, equipamentos e materiais, substituição de mão de obra considerada inconveniente e disponibilização de documentação solicitada pela Equipe de Fiscalização.
Instrumento de medição	Registro de Ocorrências e Notificações.
Forma de acompanhamento	-Pela Equipe de Fiscalização - Prazo estabelecido no item “Observações” e data de ciência da contratada -Prazo fixado no Contrato e/ou Termo de Referência.
Periodicidade	Por ocorrência/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior ao prazo ou não atendimento aos prazos fixados no Contrato, ou Termo de Referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Pontuação	Até 01 atendimento com atraso = 08 Pontos 02 atendimentos com atraso = 07 Pontos 03 atendimentos com atraso = 06 Pontos 04 atendimentos com atraso = 05 Pontos 05 atendimentos com atraso = 04 Pontos 06 atendimentos com atraso = 03 Pontos 07 atendimentos com atraso = 02 Pontos 08 atendimentos com atraso = 01 Ponto 09 atendimentos com atraso ou mais = 00 Ponto
Ajuste no Faturamento	Ver item 3.2
Observações	-A contagem do tempo encerra-se apenas com a resolução do problema ou entrega dos documentos, ou materiais apontados/solicitados pela Equipe de Fiscalização. -O tempo mínimo que poderá ser concedido à contratada (quando for o caso) é de 24 horas ou prazo superior estabelecido em Notificação, ou no Termo de Referência/Contrato. -O não atendimento do prazo/apontamento/solicitação pode gerar reiterações que serão computadas para fins de medição do resultado deste indicador. -O descumprimento de prazo estabelecido no Termo de Referência/Contrato será computado, independentemente de comunicação prévia à Contratada. -A resolução dos apontamentos em tempo hábil não elimina o apontamento realizado em outro Indicador.
INDICADOR 3 - OBRIGAÇÕES SOCIAIS, TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o pagamento no prazo do salário, vale-transporte, vale-alimentação ou qualquer outro benefício, gratificação e/ou

	indenização devidos, inclusive verbas rescisórias, bem como recolher aos cofres públicos a contribuição previdência e FGTS.
Metas a cumprir	01- Fornecer vale-transporte, vale-alimentação ou qualquer outro benefício previsto em Acordo ou Convenção Coletiva nos valores devidos e dentro do prazo legal. 02- Pagar os salários até o quinto dia útil de cada mês. 03- Pagar a GPS e a GRF até a data de vencimento previsto em normativo legal.
Instrumento de medição	Comprovantes de depósito ou de pagamento bancário, além de recibos de fornecimento assinados pelos empregados, registros de ocorrências e notificações.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal Administrativo através da análise de documentos e comprovantes, além de registros e relatos testemunhais.
Periodicidade	Mensal ou comunicação formal à Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de uma ou mais ocorrências de atraso no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Pontuação	Sem ocorrências = 15 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Ponto
Ajuste no Faturamento	Ver item 3.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT e ao estabelecido na convenção coletiva de trabalho da categoria.

INDICADOR 4 - INSUMOS, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato no tempo, qualidade e quantidades contratadas.
Metas a cumprir	-Fornecer os insumos, equipamentos e materiais na qualidade e quantidades contratadas. - Manter o suprimento constante dos insumos e materiais a fim de evitar o desabastecimento durante a prestação do serviço. -Manter os utensílios e equipamentos em condições de funcionamento.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências - mediante verificação <i>in loco</i> e análise documental.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal Técnico - notificação ao Preposto da Contratada por e-mail ou Setor/Pessoa indicada formalmente.
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de desabastecimento/inconformidade no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Pontuação	-Insumos e Equipamentos Sem ocorrências = 20 Pontos 01 ocorrência = 15 pontos 02 ocorrências = 10 Pontos 03 ocorrências = 05 Pontos 04 ocorrências ou mais = 00 Ponto -Materiais Sem ocorrências = 15 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Ponto
Ajuste no Faturamento	Ver item 3.2

INDICADOR 5 - AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a execução do serviço conforme especificado no Termo de Referência.
Metas a cumprir	-Prestar o serviço na quantidade e qualidade contratada. -Cumprir o cronograma de limpeza dos ambientes.
Instrumento de medição	Formulário de Avaliação dos Serviços.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal Técnico - aplicação do formulário de avaliação.
Periodicidade	Semanal - mínimo de 04 avaliações no mês de referência.
Mecanismo de Cálculo	Descrito no Formulário 01 - Avaliação dos Serviços.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Pontuação	De 0 a 30 pontos conforme resultado da aplicação do formulário.
Ajuste no Faturamento	Ver item 3.2
Observações	O preposto da contratada poderá acompanhar as avaliações.
INDICADOR 6 - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO PÚBLICO USUÁRIO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do Serviço.
Metas a cumprir	Pesquisa de satisfação com o público usuário por meio de formulário eletrônico.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação com o público usuário.
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal da pesquisa de satisfação do público usuário.
Periodicidade	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação.
Mecanismo de Cálculo	Descrito no Formulário 02 - Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Pontuação	De 0 a 07 pontos, conforme resultados da pesquisa de satisfação.
Ajuste no Faturamento	Ver item 3.2
Observações	- A pesquisa será aplicada a partir do antepenúltimo dia útil do mês de referência até o primeiro dia útil do mês seguinte. -O link que direciona para a pesquisa será publicado no sítio eletrônico do Campus em local de destaque durante todo o período da pesquisa. -A Equipe de fiscalização poderá incentivar a participação da comunidade interna na pesquisa através dos meios disponíveis, inclusive os eletrônicos. -As respostas à pesquisa serão anônimas.

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

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

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

Faixa	Pontuação do IMR	Desconto no faturamento mensal
01	97 a 100	00%
02	95 a 96	01%
03	90 a 94	02%
04	80 a 89	04%
05	70 a 79	06%
06	60 a 69	08%
07	50 a 59	10%
08	40 a 49	12%
09	30 a 39	14%
10	20 a 29	16%
11	10 a 19	18%
12	01 a 09	20%

3.3 Durante a execução do contrato, caso a contratada apresente pontuação menor ou igual a 50 pontos por 03 meses consecutivos, ou pontuação igual, ou inferior a 20 pontos, o Gestor do Contrato encaminhará ao setor responsável, solicitação de abertura de processo administrativo para apuração da responsabilidade da contratada por inexecução parcial do contrato.

3.4 A aplicação dos descontos do IMR não exime a contratada da aplicação das sanções previstas no Contrato e Termo de Referência.

4. Planilha com a pontuação final do IMR

INDICADORES	PONTUAÇÃO
INDICADOR 1 - USO DOS EPIS E UNIFORMES	
INDICADOR 2 - RESPONSABILIDADE	
INDICADOR 3 - OBRIGAÇÕES SOCIAIS, TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS	
INDICADOR 4 - INSUMOS, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS	
INDICADOR 5 - AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO	
INDICADOR 6 - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
PONTUAÇÃO TOTAL:	
(%) de desconto no faturamento, conforme item 03 do IMR:	
Valor mensal devido:	

FORMULÁRIO 01 - AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS			
Nº Contrato:			
Gestor/Responsável:			
Contratada:		Mês:	
Grau de Avaliação:	Ótimo ou Bom (01 ponto) e Regular ou Insatisfatório (0 ponto)		

Quesito	Serviços/Procedimentos/Especificações	Avaliação Semanal				Total
		01ª	02ª	03ª	04ª	
C1-Banheiros	Limpeza do Piso, Paredes, Portas, Batentes, Janelas, Vidros, Teto, Vasos, Pias, Chuveiros, Espelhos etc.					
	Recolhimento do Lixo					
	Abastecimento de Consumíveis (Papel, sabonete e outros)					
	Estado de conservação dos dispensadores de papel higiénico, papel toalha e sabonete líquido					
C2-Pátios e Corredores	Limpeza do Piso					
	Limpeza dos Móveis e Quadros					
	Limpeza das Paredes, Portas, Batentes, Janelas, Vidros e Teto					
	Recolhimento do Lixo					
C3-Salas de Aula	Limpeza do Piso					
	Limpeza dos Móveis, Quadros e Prateleiras					
	Limpeza das Paredes, Portas, Batentes, Janelas, Vidros e Teto					
	Recolhimento do Lixo					
C4-Laboratórios	Limpeza do Piso					
	Limpeza dos Móveis, Quadros e Prateleiras					
	Limpeza das Paredes, Portas, Batentes, Janelas, Vidros e Teto					
	Recolhimento do Lixo					
C5-Biblioteca	Limpeza do Piso					
	Limpeza dos Móveis, Quadros e Prateleiras					
	Limpeza das Paredes e Janelas					
	Recolhimento do Lixo					
C6-Ginásio	Limpeza do Piso e arquibancadas					
	Recolhimento do Lixo					

BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como listado a seguir:
Limpeza efetuada de forma satisfatória, porém em desconformidade com a frequência contratada (raramente - 01 local vistoriado);
Existência de poeira e/ou sujeira após a execução da limpeza em local isolado;
Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
Cumprimento parcial de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas (raramente - 01 local vistoriado).
REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como listado a seguir:
Ocorrências de limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada;
Ocorrências de várias lixeiras fora do padrão;
Ocorrência isolada de desperdício de água ou energia elétrica.
Ocorrência isolada de mau comportamento no trato com servidores e alunos
Execução de limpeza sem técnica adequada;
Piso sujo e/ou molhado após o serviço de limpeza.
INSATISFATÓRIO - Refere-se à desconformidade total dos critérios, como exemplos listados a seguir:
Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada;
Existência de sujeira após a execução da limpeza (em vários locais);
Uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
Lixeiras sujas e transbordando;
Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes, após o serviço de limpeza;
Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem motivo ou sem comunicação com o contato do Contratante;
Execução de limpeza sem técnica adequada;
Sanitários e vestiários sujos.
Duas ou mais ocorrências de desperdício de água, ou energia elétrica.
Duas ou mais ocorrências de mau comportamento no trato com servidores e alunos
Descumprimento de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

FORMULÁRIO 02 - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇO PELO PÚBLICO USUÁRIO							
SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO PREDIAL							
Contratada:							
Contrato nº:							
Mês de referência:							
Instruções para preenchimento							
- As afirmações a seguir se relacionam com suas percepções sobre o serviço de limpeza prestado pela XYZ. Para cada afirmação, por favor, mostre até que ponto você acredita que XYZ tem a característica descrita pela afirmação. - Assinalar o (6) significa que você concorda totalmente e (1) significa que você discorda totalmente. - Você também pode usar qualquer um dos números do meio para mostrar o quão forte é sua percepção. Não há respostas certas ou erradas, o que importa é um número que melhor mostre suas percepções sobre a XYZ.							
Discordo Fortemente (1) (2) (3) (4) (5) (6) Concordo Fortemente							
Afirmação							
1-Os equipamentos e materiais utilizados pela XYZ são condizentes com os serviços prestados.	1	2	3	4	5	6	Não sei
2-Os colaboradores da XYZ vestem uniformes novos ou visualmente em bom estado.	1	2	3	4	5	6	Não sei
3-As instalações utilizadas pela XYZ têm organização e aparência condizentes com o ambiente escolar.	1	2	3	4	5	6	Não sei
4-Quando a XYZ promete fazer algo dentro de um prazo, ela o faz.	1	2	3	4	5	6	Não sei
5-XYZ executa o serviço conforme o contratado.	1	2	3	4	5	6	Não sei
6-O serviço de limpeza é executado pela XYZ seguindo o cronograma.	1	2	3	4	5	6	Não sei
7-Quando necessário, recebe serviço imediato dos colaboradores da XYZ.	1	2	3	4	5	6	Não sei
8-Os colaboradores da XYZ sempre estão dispostos a ajudar.	1	2	3	4	5	6	Não sei
9-Os colaboradores da XYZ são educados.	1	2	3	4	5	6	Não sei
10-Os colaboradores recebem apoio adequado da XYZ para fazer bem os seus trabalhos.	1	2	3	4	5	6	Não sei
11-Os funcionários da XYZ sabem quais são as necessidades do <i>Campus</i> .	1	2	3	4	5	6	Não sei
12-XYZ está preocupada com os interesses e necessidades do <i>Campus</i> .	1	2	3	4	5	6	Não sei
Observações do Respondente:							
METODOLOGIA DE CÁLCULO							

Para eliminar os outliers, de cada afirmação (x) será calculada a mediana das avaliações MED(x), então calculada MAD (desvio absoluto da mediana) MAD(x). Após esses cálculos, será aplicada a seguinte fórmula para cada uma das categorias da escala Likert(n):

$$Zscore = \frac{Likert(n) - Med(x)}{Mad(x)}$$

Após calculado o Z-score para cada categoria da escala Likert (por afirmação), será efetuada a comparação: $(-2) \leq Z\text{-score} \leq (2)$. Caso a comparação seja verdadeira, a categoria será utilizada para cálculo da média final da afirmação MA(x).

Por fim, calcula-se a média global das afirmações (MG), que será utilizada na tabela de pontuação do Indicador 06.

Para cálculo da média considerar duas casas decimais.

Tabela de Pontuação do Indicador 06

Média da Avaliação (MG): 01 a 1,49	0 ponto
Média da Avaliação (MG): 1,50 a 1,99	01 ponto
Média da Avaliação (MG): 02 a 2,49	02 pontos
Média da Avaliação (MG) 2,5 a 2,99	03 pontos
Média da Avaliação (MG): 03 a 3,49	05 pontos
Média da Avaliação (MG): 3,5 a 3,99	06 pontos
Média da Avaliação (MG): 04 a 07	07 pontos

Formulário adaptado de CRONIN E TAYLOR, 1992.

ⁱ <https://www.gov.br/cgu/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/terceirizados/arquivos/terceirizados202209.csv>

ⁱⁱ <https://paineldecusteio.economia.gov.br/custeio.html>

ANEXO A — IMR - PREGÃO 06584/2017 UASG 158584

ANEXO X - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06584/2017

PROCESSO n.º 23440.001046.2017-19

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

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/2017 firmado a partir do Edital 06584/2017 e de seus demais 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: uso dos EPIs e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

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 EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a 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 fiscal do contrato através de livro de registros
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 ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Ponto
	5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	
INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
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 1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 6 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a 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 fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, 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 Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.
INDICADOR 4 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
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 Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	
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

Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa	
Sanções	Ver item 3.2	
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo	
PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO		
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/Especificações	Grau de Satisfação
C1 - Banheiros	Limpeza do Chão, Vasos, Pias, Paredes e Teto Recolher o Lixo Abastecimento de Consumíveis (Papel, sabonete e outros)	
C2 – Pátios e Corredores	Limpeza dos Pisos Limpeza das Paredes Limpeza dos móveis Recolher o Lixo	
C3 - Salas de Aula	Recolher o Lixo Limpar o Piso Limpeza dos Móveis Limpeza das Paredes e Janelas	
C4 - Laboratórios	Recolher o Lixo Limpar o Piso Limpeza dos móveis Limpeza das Paredes e Janelas	
C5 - Biblioteca	Limpeza dos Móveis e Prateleiras Limpeza do Piso Limpeza das Paredes e Janelas Recolher o Lixo	

C6 - Ginásio	Recolher o Lixo Limpeza do Piso	
C7 - Salas Administrativas e Sala de Reuniões	Recolher o Lixo Limpar o Piso Limpeza dos Móveis Limpeza das Paredes e Janelas	
C8 - Passeios e Estacionamento	Limpeza das Calçadas Arruamentos (Coleta de Lixo Aparente) Estacionamentos (Coleta de Lixo Aparente) Recolher o Lixo	
C9 - Funcionários e Execução do serviço	Uniformes/Crachá EPIs (Luvas, etc.) Equipamentos utilizados Qualidade dos Materiais 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
B – Total de avaliações por quesito (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)		
C – Pontuação por Quesito= (A/B)*25		
D – Pontuação Total = (C1+C2+C3+C4+C5+C6+C7+C8+C9)/ 9		
Observações: - O formulário de avaliação dos serviços será disponibilizado no sítio oficial do Câmpus para preenchimento do público usuário a partir do vigésimo dia de cada mês, permanecendo disponível até o final do primeiro dia útil do mês subsequente. - Caso seja verificado pela Equipe de Fiscalização do Contrato, que as avaliações não condizem com a qualidade do serviço realmente prestado, as avaliações poderão ser desconsideradas, mediante relatório da Equipe de Fiscalização. - 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 sujeira 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 total dos critérios, como exemplos listados a seguir:

- Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (frequentemente);
- Existência de sujeira 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:

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:

Faixas de pontuação de qualidade 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)]

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

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's 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 respostas 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 – Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
Pontuação Total do Serviço			