

ANEXO I - DO TERMO DE REFERÊNCIA
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 firmado a partir do Edital 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 EPI's 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.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)	
CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG	
INDICADORES	
1	Uniformes
2	Materiais e Equipamentos
3	Funcionários
4	Execução dos Serviços
5	Atraso no Pagamento de Salários e Outros Benefícios

INDICADOR N° 01: EPIs e UNIFORMES		
Finalidade	Garantir a devida uniformização dos funcionários da Contratada e uso de EPIs.	
Meta a Cumprir	100% dos funcionários adequadamente uniformizados.	
Instrumento de Medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato, prazo estabelecido e por meio de emissão de Ordem de Serviços.	
Ocorrências / Pontuação	Deixar de fornecer conjunto completo de uniforme e EPIs aos seus funcionários, nos prazos.	0,5 ponto por dia
	Deixar de substituir peça de uniforme e EPIs inadequada ao tamanho do colaborador ou excessivamente danificada ou cuja qualidade tenha sido recusada.	1,0 ponto por dia, por colaborador
	Não utilização do uniforme; uso de uniforme incompleto ou inadequado, sem a devida justificativa.	0,5 ponto por dia, por colaborador

INDICADOR N° 02 – MATERIAIS E EQUIPAMENTOS		
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato.	
Meta a Cumprir	100% de fornecimento de material para atender o serviços contratado.	
Instrumento de Medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.	
Periodicidade	15 (quinzenal).	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato	
Ocorrências / Pontuação	Atraso no fornecimento dos materiais e equipamentos, conforme condições previstas em Edital, necessários à execução dos serviços de limpeza no início da execução do contrato.	1,0 ponto por dia
	Atraso no fornecimento mensal, trimestral, semestral e anual dos materiais necessários à execução dos serviços de limpeza, conforme condições previstas em Edital.	1,0 ponto por dia
	Atraso na substituição dos equipamentos que tenham sido danificados durante seu uso.	0,5 pontos por dia
	Entrega de material em quantidade inferior ao estipulado no Termo de Referência.	0,5 ponto por dia
	Não substituição de materiais em desconformidade com a qualidade especificada no Termo de Referência.	0,5 ponto por dia
Faixas de ajustes no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 03 - FUNCIONÁRIOS		
Finalidade	Garantir o devido conhecimento técnico dos funcionários da Contratada.	
Meta a Cumprir	100% dos funcionários com conhecimento técnico para a realização dos serviços.	
Instrumento de Medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato	
Ocorrências / Pontuação	Deixar o posto de trabalho, sem a devida justificativa.	1,0 por ocorrência, por colaborador
	Recusar-se a executar os serviços compatíveis com o posto de trabalho, sem motivo justificado.	1,0 por ocorrência, por colaborador
	Destruir ou danificar documentos e/ou equipamentos pertencentes à contratante por culpa ou dolo do funcionário da Contratada.	2,0 pontos por ocorrência
	Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto, favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças.	2,0 pontos por ocorrência
	Não respeitar os horários dos intervalos para repouso e alimentação, fixados pela administração.	0,5 por ocorrência, por colaborador
Faixas de ajustes no Pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 04 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS		
Finalidade	Garantir a devida uniformização e a qualidade na execução dos serviços realizados pela Contratada.	
Meta a Cumprir	100% da uniformização e a qualidade na execução dos serviços realizados.	
Instrumento de Medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato	
Ocorrências / Pontuação	Deixar de apresentar ou substituir preposto no prazo estabelecido em edital.	1,0 ponto por dia
	Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato.	1,0 ponto por ocorrência
	Deixar de limpar áreas cobertas pelo objeto da contratação, de acordo com a escala e periodicidade estabelecida pela Administração.	0,5 ponto por ocorrência
	Resultado ineficiente da limpeza, tais como: manchas nos pisos ou vidros, sujeira no chão, móveis ou equipamentos, lixo não recolhido, etc.	1,0 ponto por ocorrência
	Utilização inadequada dos produtos de limpeza, prejudicando o resultado dos serviços.	0,5 ponto por
	Manter funcionário sem as competências previstas, para a execução dos serviços.	1,0 ponto por colaborador, por dia
	Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições no prazo previsto.	0,5 ponto por colaborador, por dia
Faixas de ajustes no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 05 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS		
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento.	
Meta a Cumprir	100% dos funcionários com o Pagamento e outros Benefícios em dias.	
Instrumento de Medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores de forma presencial e com os comprovantes de pagamentos assinados e datados.	
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	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato	
Ocorrências / Pontuação	Deixar de apresentar documentação probatória no prazo estabelecido em edital.	0,5 ponto por dia
	Atraso no pagamento de salários e outros benefícios.	1,0 ponto por ocorrência
	Exigir a assinatura do Holerite com data desconformidade com a data do pagamento.	1,0 ponto por colaborador, por dia
Faixas de ajustes no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

DESCONTOS	
Pontos	Desconto
2,0 a 5,0	0,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
5,1 a 8,0	1% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
8,1 a 11,0	2% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
11,1 a 14,0	3% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
14,1 a 16,0	4% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
16,1 a 20,0	5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
20,1 a 25,0	7% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
25,1 a 30,0	10% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
1.	O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), apurada por ocorrência, dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 5,0 pontos na contagem final do desconto.
2.	Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.
3.	Para os casos de acúmulo acima de 30 (trinta) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual será tratada conforme sanções previstas no Termo de Referência.