



INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO (IMR) SEI Nº 0016498716/2023 -
SAP.UAO.AAO

Joinville, 06 de abril de 2023.

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO E QUALIDADE

1. DEFINIÇÃO

1.1 - Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços e medição de resultados, contendo indicadores, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento dos serviços estabelecidas;

1.2 - A fiscalização técnica avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento (glosa) no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

a) Não produzir os resultados acordados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) Deixar de utilizar materiais/equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à contratada.

1.3 - A utilização do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

1.4 - Durante a execução do objeto, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

1.5 - A Comissão de Acompanhamento e Fiscalização - CAF deverá apresentar à CONTRATADA a IMR mensal para manifestação e eventual nova avaliação pela CAF.

a) A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador; e

b) Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório e termo de contrato.

1.6 - O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços, sendo vedado atribuir à CONTRATADA a avaliação;

2. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO (IMR)

IMR – Instrumento de Medição de Resultado e Qualidade	
Serviços de limpeza, zeladoria, copeiragem e telefonista	
Uso da Fiscalização Administrativa e Técnica	
PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	
Secretaria:	
Unidade:	
Endereço:	
Contratada:	
Tipo e Quantidade de Serviços e Postos contratados	
Mês de referência:	
Serviço de Limpeza	

Indicador	Serviços	Quantidade de Ocorrência/pontos	Nota - 0 a 10 (Em caso de desconto, é necessário justificar)
1	Limpeza geral da unidade e reposição de insumos (limpeza da área interna, área externa, área verde, banheiros, área hospitalar e assemelhadas, etc e reposição de papel higiênico, papel toalha, álcool em gel, sabonete líquido e outros) - Verificada a quantidades de ocorrências por dia	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/dia = 08 pontos 02 ocorrências/dia = 06 pontos 03 ocorrências/dia = 04 pontos 04 ocorrências/dia = 02 pontos 05 ocorrências/dia = 00 pontos	10
2	Conservação de materiais e recursos naturais (uso consciente de materiais de limpeza, água, energia elétrica etc) - Verificada a quantidades de ocorrências por mês	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/mês = 08 pontos 02 ocorrências/mês = 06 pontos 03 ocorrências/mês = 04 pontos 04 ocorrências/mês = 02 pontos 05 ocorrências/mês = 00 pontos	10
3	Tratamento ao público com zelo e urbanidade (tratamento a usuários, colegas, servidores etc) - Verificada a quantidades de ocorrências por mês	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/mês = 08 pontos 02 ocorrências/mês = 06 pontos 03 ocorrências/mês = 04 pontos 04 ocorrências/mês = 02 pontos 05 ocorrências/mês = 00 pontos	10
4	Uniformes, equipamentos, crachás, EPIs e outros. (uniformes em bom estado sem rasgadura, equipamentos em bom estado, crachás com informação visível, EPIs em bom estado. Todos utilizados de forma correta etc) - Verificada a quantidades de ocorrências por dia e por pessoa	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/dia/pessoa = 08 pontos 02 ocorrências/dia/pessoa = 06 pontos 03 ocorrências/dia/pessoa = 04 pontos 04 ocorrências/dia/pessoa = 02 pontos 05 ocorrências/dia/pessoa = 00 pontos	10

Justificativa para descontos ou comentários e observações:

Contratada

Indicador	Serviços	Quantidade de Ocorrência/pontos	Nota - 0 a 10 (Em caso de desconto, é necessário justificar)
5	Atendimento às solicitações operacionais e cobertura de faltas (relacionadas ao serviço prestados pelos serventes, zeladores e outros e a devida cobertura de faltas dos empregados nas unidades) - Verificada a quantidades de ocorrências por mês	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/mês = 08 pontos 02 ocorrências/mês = 06 pontos 03 ocorrências/mês = 04 pontos 04 ocorrências/mês = 02 pontos 05 ocorrências/mês = 00 pontos	10
6	Atendimento e Comunicação com o Preposto. - Verificada a quantidades de ocorrências por mês	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/mês = 08 pontos 02 ocorrências/mês = 06 pontos 03 ocorrências/mês = 04 pontos 04 ocorrências/mês = 02 pontos 05 ocorrências/mês = 00 pontos	10
7	Atendimento às solicitações administrativas (cumprimento de prazo de resposta, envio de documentação adequada, relatórios de faltas/coberturas e outros) - Verificada a quantidades de ocorrências por solicitação e por dia de descumprimento do prazo ou não envio da solicitação	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/solicitação/dia = 08 pontos 02 ocorrências/solicitação/dia = 06 pontos 03 ocorrências/solicitação/dia = 04 pontos 04 ocorrências/solicitação/dia = 02 pontos 05 ocorrências/solicitação/dia = 00 pontos	10
8	Cumprimento das obrigações trabalhistas (Pagamento em dia de salário, vale transporte, vale alimentação etc) - Verificada a quantidades de ocorrências por dia de atraso e por pessoa	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/dia/pessoa = 08 pontos 02 ocorrências/dia/pessoa = 06 pontos 03 ocorrências/dia/pessoa = 04 pontos 04 ocorrências/dia/pessoa = 02 pontos 05 ocorrências/dia/pessoa = 00 pontos	10

Justificativa para descontos ou comentários e observações:

Diversos

Indicador	Serviços	Quantidade de Ocorrência/pontos	Nota - 0 a 10 (Em caso de desconto, é necessário justificar)
9	Serviços prestados pelos demais postos (zelador, copeira e telefonista)	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/dia = 08 pontos 02 ocorrências/dia = 06 pontos 03 ocorrências/dia = 04 pontos	10

	- Verificada a quantidades de ocorrências por dia	03 ocorrências/dia= 04 pontos 04 ocorrências/dia= 02 pontos 05 ocorrências/dia= 00 pontos	
10	Demais itens e serviços do Termo de Contrato. - Verificada a quantidades de ocorrências por mês	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/mês = 08 pontos 02 ocorrências/mês = 06 pontos 03 ocorrências/mês = 04 pontos 04 ocorrências/mês = 02 pontos 05 ocorrências/mês = 00 pontos	10
Justificativa para descontos ou comentários e observações:			
Total			100

Obs: Caso a unidade não possua alguns dos serviços indicados nos Indicadores (como por exemplo postos de telefonista, copeira, zelador ou outros), deverão manter a nota máxima (10) no respectivo indicador.

2.1. FALTAS/COBERTURAS

Indicar os dias e horários com falta (turno inteiro ou horário com falta) com ou sem cobertura.

Faltas/Coberturas				
Data e hora da falta sem cobertura	Posto (Servente, zelador, copeiro ou telefonista)	Falta - Nome do empregado	Cobertura - Nome do empregado	Descrição da ocorrência

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

3.1 A qualidade dos serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio dos indicadores conforme tabela do item 1.

3.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados abaixo.

a) Cada indicador contribui com uma quantidade de pontos de qualidade de **0 (zero) e 10 (dez)** os quais resultarão em valores finais entre **0 (zero) e 100 (cem)**.

INDICADOR 1 - Limpeza geral da unidade e reposição de insumos (limpeza da área interna, área externa, área verde, banheiros, área hospitalar e assemelhadas, etc e reposição de papel higiênico, papel toalha, álcool em gel, sabonete líquido e outros)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Perseguir o cumprimento integral dos serviços de limpeza de todas as áreas da unidade, com exceção das lavações de fachadas e esquadrias externas, bem como os resultados esperados, mensurando através do prazo de execução, produtividade, frequência contratada e qualidade dos serviços realizados.
Instrumento de medição	Constatação in loco.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por amostragem, de acordo com a frequência disponível na planilha "Levantamento de Área e Composição de Custo" .
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10,0 (dez) sendo "10" o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e "0" o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 2 - Conservação de materiais e recursos naturais (uso consciente de materiais de limpeza, água, energia elétrica etc)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Conservação e uso consciente dos materiais disponibilizados para o serviço como produtos de limpeza e de recursos naturais como água e energia elétrica.
Instrumento de medição	Constatação in loco.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por amostragem.
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo "10" o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e "0" o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 3 - Tratamento ao público com zelo e urbanidade (tratamento a usuários, colegas, servidores etc)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Tratamento com respeito, educação e cordialidade aos colegas de trabalhos, usuários das unidades, servidores, e público em geral.
Instrumento de medição	Constatação in loco.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por amostragem ou ocorrência.
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo "10" o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e "0" o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 4 - Uniformes, equipamentos, crachás, EPIs e outros. (uniformes em bom estado sem rasgadura, equipamentos em bom estado, crachás com informação visível, EPIs em bom estado. Todos utilizados de forma correta etc)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Garantir que os uniformes, equipamentos, crachás, EPIs e outros possuam qualidade e sejam fornecidos em quantidade suficiente conforme Termo de Referência e seus anexos, bem como que os colaboradores façam uso durante a execução dos serviços. Certificando seus funcionamentos e disponibilização em quantidades adequadas. Caso haja necessidade de substituição que seja dentro do prazo estabelecido.
Instrumento de medição	Constatação in loco.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por amostragem ou ocorrência.
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo "10" o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e "0" o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 5 - Atendimento às solicitações operacionais e cobertura de faltas (relacionadas ao serviço prestados pelos serventes, zeladores e outros e a devida cobertura de faltas dos empregados nas unidades)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Atendimento da Contratada quanto as solicitações feitas em relação ao serviços prestados, como troca de equipamentos ou empregados com eventuais desempenhos insuficientes, cobertura de falta dos empregados em tempo hábil e previsto, ocorrências registradas em relação ao serviço ou aos postos nas unidades, tempo de resposta e resolução das solicitações ou ocorrências, definição de rotinas de trabalho etc.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo "10" o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e "0" o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 6 - Atendimento e Comunicação com o Preposto.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Atendimento e comunicação com o Preposto da contratada, nas atribuições que lhe são cabíveis, na resolução das demandas e na devida resposta ou comunicações necessárias, nos prazos previstos.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação ao preposto
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo "10" o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e "0" o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 7 - Atendimento às solicitações administrativas (cumprimento de prazo de resposta, envio de documentação adequada e outros)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Garantir que a Contratada cumpra com os prazos dispostos nos instrumentos contratuais, mensurando a agilidade no atendimento às solicitações efetuadas pelo CONTRATANTE, prazos de resposta, envio de documentação nos prazos e modelos previstos ou solicitados pela Contratante etc.
Instrumento de medição	Constatação formal
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por evento ou solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo "10" o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e "0" o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 8 - Cumprimento das obrigações trabalhistas (Pagamento em dia de salário, vale transporte, vale alimentação etc)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Certificar-se de que não há atrasos de pagamento de salários e outros benefícios aos empregados da Contratada alocados nas unidades do Contratante.
Instrumento de medição	Constatação formal
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, parágrafo único, Decreto-Lei n.º 5.452/43 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT), ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo "10" o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e "0" o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 9 - Serviços prestados pelos demais postos (zelador, copeira e telefonista)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Perseguir o cumprimento integral dos serviços realizados pelos demais postos de trabalho (como por exemplo zelador, copeira e telefonista) Bem como os resultados esperados, mensurando através do prazo de execução, produtividade, frequência contratada e qualidade dos serviços realizados.
Instrumento de medição	Constatação in loco ou constatação formal por ocorrência
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por amostragem in loco ou constatação por ocorrência
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10,0 (dez) sendo "10" o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e "0" o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 10 - Demais itens e serviços do Termo de Contrato.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço, a satisfação no serviço prestado, bem como mensurar eventuais ocorrências de inadimplemento das obrigações contratuais diversas.
Instrumento de medição	Constatação formal por ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por constatação por ocorrência
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10,0 (dez) sendo "10" o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e "0" o serviço totalmente não prestado.

4. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

4.2 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.

4.3 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 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 70 a 79 pontos	80% do valor previsto	0,80
De 50 a 69 pontos	70% do valor previsto	0,70
Abaixo de 50 pontos	60% do valor previsto	0,60

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

4.4 A avaliação **abaixo de 50 pontos** poderá motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.



Documento assinado eletronicamente por **Charlene Neitzel, Coordenador (a)**, em 08/05/2023, às 09:08, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Gilmar Pavinatto, Gerente**, em 08/05/2023, às 10:32, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Juliano Andress Mertens Garcia, Servidor(a) Público(a)**, em 08/05/2023, às 11:20, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **0016498716** e o código CRC **63E5AFB3**.

Av. Herman August Lepper, 10 - Bairro Centro - CEP 89221-005 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br