

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO - IMR SEI Nº 0023048940/2024 - SED.URC.ARC

Joinville, 03 de outubro de 2024.

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;

1.7 - A utilização do presente instrumentos será a partir do início da prestação dos serviços.

2. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO (IMR)

IMR - Instrumento de Medição de Resultado e Qualidade

Serviços de limpeza e zeladoria

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

Secretaria	
Unidade	
Endereço	
Contratada	
Tipo e Quantidade de Serviços e Postos Contratados	
Mês de Referência	

Indicador	Serviços	Quantidade de Ocorrência / Pontos / Faixas de ajuste no pagamento	Nota - 0 a 10 (Em caso de desconto, é necessário Justificar)
1	<p>Limpeza geral da unidade e reposição de insumos (limpeza da área interna, área externa, área verde, banheiros e assemelhadas, etc e reposição de papel higiênico, papel toalha, álcool em gel, sabonete líquido e outros)</p> <p>- Verificada a quantidades de ocorrências por dia</p>	<p>Sem ocorrências = 10 pontos</p> <p>01 ocorrências/dia = 08 pontos</p> <p>02 ocorrências/dia = 06 pontos</p> <p>03 ocorrências/dia = 04 pontos</p> <p>04 ocorrências/dia = 02 pontos</p> <p>05 ocorrências/dia = 00 pontos</p>	10
2	<p>Conservação de materiais e recursos naturais (uso consciente de materiais de limpeza, água, energia elétrica etc)</p> <p>- Verificada a quantidades de ocorrências por mês</p>	<p>Sem ocorrências = 10 pontos</p> <p>01 ocorrências/mês = 08 pontos</p> <p>02 ocorrências/mês = 06 pontos</p> <p>03 ocorrências/mês = 04 pontos</p> <p>04 ocorrências/mês = 02 pontos</p> <p>05 ocorrências/mês = 00 pontos</p>	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
	Atendimento e Comunicação com o Preposto	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/mês = 08 pontos	

6	- Verificada a quantidades de ocorrências por mês	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) - 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
		Sem ocorrências = 10 pontos	

10	Demais itens e serviços do Termo de Contrato. - Verificada a quantidades de ocorrências por mês	01 ocorrências/mês = 08 pontos	10
		02 ocorrências/mês = 06 pontos	
		03 ocorrências/mês = 04 pontos	
		04 ocorrências/mês = 02 pontos	
		05 ocorrências/mês = 00 pontos	

Justificativa para descontos ou comentários e observações:

Total		100
--------------	--	-----

Obs: Caso a unidade não possua alguns dos serviços indicados nos Indicadores (como por exemplo zelador), 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)	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

Resultados alcançados, com verificação de prazos de execução, qualidade demandada e adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida

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) (art. 47, inc. I e IV, IN 05/17)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Perseguir o cumprimento integral dos serviços de limpeza de todas as áreas da unidade, bem como os resultados esperados, mensurando através do prazo de execução, produtividade, frequência contratada e qualidade dos serviços realizados.
Instrumento de medição	Constatação <i>in loco</i> .
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 (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) (art. 47, inc. III, IN 05/17)

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 <i>in loco</i> .
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

Recursos humanos empregados em função da quantidade e formação profissional exigidas (art. 47, inc. II, IN 05/17)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Mensurar se suficiente a quantidade de funcionários alocados e sua capacidade para realização dos serviços. Possuir quantidade suficiente de funcionários com qualificação adequada para realização dos serviços
Instrumento de medição	Constatação <i>in loco</i> .
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 <i>in loco</i> .
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 por parte 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 da 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 da 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 nº. 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)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Perseguir o cumprimento integral dos serviços realizados pelos demais postos de trabalho. 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 (dez) sendo “10” o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e “0” o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 10

Satisfação do público usuário; tratamento ao público com zelo e urbanidade (tratamento a usuários, colegas, servidores etc); demais itens e serviços do Termo de Contrato (art. 47, inc. V e VI, IN 05/17)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço, a satisfação no serviço prestado; tratamento com respeito, educação e cordialidade aos colegas de trabalhos, usuários das unidades, servidores, e público em geral; 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 (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:

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 Marco Robert Klitzke, Gerente , em 23/05/2025, às 13:46, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.
 	Documento assinado eletronicamente por Rafael Ardigo Medeiros, Coordenador(a) , em 23/05/2025, às 13:47, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.
 	Documento assinado eletronicamente por Maira Turazi Ferreira, Coordenador(a) , em 23/05/2025, às 13:48, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.
 	Documento assinado eletronicamente por Diogo Alexandre, Gerente , em 23/05/2025, às 13:51, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.
 	Documento assinado eletronicamente por Ana Paula Tobler da Silva, Servidor(a) Público(a) , em 23/05/2025, às 13:54, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, 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 **0023048940** e o código CRC **6F3C7C56**.

Rua Itajaí, 390 - Bairro Centro - CEP 89201-090 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br

24.0.200545-3

0023048940v16