

**ANEXO**  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) PARA**  
**SERVIÇO DE LIMPEZA PREDIAL ESCOLAR**

1. O Instrumento de Medição de Resultados (nomenclatura da IN 05/2017 do MPDG para o Acordo de Nível de Serviço) é baseado em um Fator de Qualidade (%), que consiste em um indicador percentual obtido como resultado de avaliações periódicas executadas pelos servidores responsáveis pela execução do contrato nomeados pela secretaria.
2. Dessa forma, busca-se incluir critério de performance para os serviços de limpeza, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública.
3. A meta a ser atingida pelas empresas é de 100% (cem por cento), isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade = 100% (cem por cento) para que receba integralmente a remuneração pelos serviços de Limpeza prestados, que será calculada conforme fórmula abaixo:

**VF = VM x FQ;**

**VF:** Valor de Fatura (parte referente apenas ao serviço de Limpeza);

**VM:** Valor da Medição (referente apenas à proporção do custo da Limpeza no valor total dos contratos que envolvam mais de um serviço);

**FQ:** Fator de Qualidade (%);

4. O fator de qualidade será obtido por meio da(s) nota(s) obtida(s) nas avaliações periódicas efetuada pelo(s) servidor(es) responsável(is);
5. Durante o primeiro mês de contrato, a título de carência para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e a CONTRATANTE conheça, discuta e adapte localmente o procedimento avaliativo, o Fator de Qualidade (FQ) obtido não repercutirá no Valor da Fatura nem será usado como critério para sanções ou para decisão de prorrogação contratual. Nesse mês o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao FQ.
6. Ao final de cada mês, a CONTRATANTE apresentará os relatórios de avaliação da qualidade realizados e o relatório consolidado e cálculo de pagamento no qual constará o FQ obtido pela empresa. A partir do recebimento dos relatórios, caso deseje, a CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.
7. O IMR poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que esta alteração:
  - a. Não implique acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento), permitidos pelo art. 65, §1º da Lei 8666/93;
  - b. Não configure descaracterização do objeto contratado.
8. Avaliação pelo(s) servidor(es) responsável(is)
  - 8.1. As avaliações periódicas serão executadas pelo servidor responsável pelo acompanhamento do objeto, ou por uma Comissão de Avaliação nomeada pela secretaria, com periodicidade quinzenal e será baseada em vistorias para aferição da qualidade dos serviços prestados.

**8.2.** Cada falha identificada na avaliação será enquadrada em uma das 3 (três) categorias abaixo assumindo a pontuação correspondente:

	Falha de Nível I	Falha de Nível II	Outras Desconformidades
<b>Qtde de pontos</b>	7	3	1

**8.3.** Seguem os tipos de falhas de acordo com as respectivas categorias:

Falhas de Nível I	Unidade de Medida
Falta de material de reposição nos banheiros.	Por banheiro
Dejetos visíveis a olho nu nos pisos, mictórios, pias, bancadas, espelhos, vasos sanitários, assentos e tampos dos vasos sanitários dos banheiros.	Por banheiro
Bancadas molhadas ou empoçadas em <b>mais</b> de 1/3 de sua área.	Por banheiro
Transbordamento de lixeiras em qualquer área.	Por lixeira
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel tipo A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sobre as mesas, balcões, estações de trabalho, estantes e livros da biblioteca e demais móveis e utensílios.	Por sala ou ambiente
Existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos visíveis a olho nu.	Por sala ou ambiente
Pisos, paredes, tetos, portas, divisórias (incluindo vidros) e rodapés contendo manchas grosseiras e/ou sujidades visíveis a olho nu, removíveis mediante limpeza simples.	Por sala ou ambiente
Cortinas ou persianas com presença de poeira visíveis a olho nu. <i>*frequência mensal</i>	Por sala ou ambiente
Cortinas ou persianas contendo manchas grosseiras visíveis a olho nu. <i>*frequência semestral</i>	Por sala ou ambiente
Poças ou umidades nos pisos, paredes e tetos, visíveis a olho nu, exceto as observadas durante a realização dos serviços de limpeza e as causadas por falhas na estrutura do prédio (vazamentos, infiltrações, entupimentos, dentre outras).	Por sala ou ambiente
Existência de farelos, areia, terra, folhas, manchas, “encardidos” ou quaisquer sujidades grosseiras nos espaços livres - Saguão / Hall/ Salão	Saguão / Hall/ Salão

Sujeira ou mofo, visíveis a olho nu nas geladeiras, micro-ondas e frigobares.	Por geladeira, micro-ondas ou frigobar
Falta de qualquer um dos materiais e equipamentos previstos que venha a causar interrupção ou redução na qualidade dos serviços.	Por ocorrência.
Vidros externos face interna com presença de sujidades, contendo manchas grosseiras visíveis a olho nu. <i>*frequência mensal</i>	Por sala ou ambiente
Inobservância da frequência e rotina de limpeza	Por sala ou ambiente

<b>Falhas de Nível II</b>	<b>Unidade de Medida</b>
Farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades não grosseiras nos pisos, apenas visíveis a uma curta distância.	Por sala ou ambiente
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície) nas faces internas das esquadrias externas, nas paredes e nas divisórias.	Por sala ou ambiente
Bancadas molhadas ou empoçadas <b>em até</b> 1/3 de sua área.	Por banheiro
Espelhos com manchas ou sujidades.	Por banheiro

<b>Outras Desconformidades</b>	<b>Unidade de Medida</b>
Sujeiras Grosseiras (inclusive teias de aranha) nos forros, paredes e rodapés, etc. nas garagens, oficinas, depósitos e demais áreas cobertas. <i>*frequência mensal</i>	Por sala ou ambiente
Sujeiras Grosseiras (inclusive teias de aranha) nos ventiladores.	Por sala ou ambiente
Sujeiras Grosseiras (inclusive teias de aranha) nas luminárias. <i>*frequência semestral</i>	Por sala ou ambiente
Presença de lixo e folhas decadentes visíveis a olho nu nas áreas externas, incluindo as áreas ajardinadas.	Por ambiente

**8.4.** Para os fins da avaliação, considera-se 1 (um) ambiente:

**8.4.1.** Nos espaços fechados (escritórios, diretorias, gabinetes, salas de reunião, auditórios, consultórios), cada sala ou conjunto de salas com acesso à circulação comum do pavimento;

**8.4.2.** Cada pavimento de hall de entrada, lobby ou circulação;

**8.4.3.** Espaços de áreas externas.

**8.5.** Além das vistorias regulares periódicas, caso sejam detectadas as quantidades abaixo de reclamações das respectivas gravidades, poderá ser

solicitada avaliação extraordinária do servidor responsável. Nessas avaliações também será mantido o critério de sorteio das áreas a examinar.

	<b>Falha de Nível I</b>	<b>Falha de Nível II</b>	<b>Outras Desconformidades</b>
Qtde de Reclamações	2	5	10

**8.6.** Todas as falhas serão registradas segundo sua categoria e respectiva pontuação. A depender do resultado da média da pontuação acumulada pela empresa durante o mês em uma ou mais vistorias, esta receberá um conceito de Fator de Qualidade-FQ- (bom, regular ou ruim) conforme tabela abaixo.

<b>AVALIAÇÃO DOS SERVIDORES</b>			
<b>Soma total de pontos no mês</b>	<b>0 a 20 pontos</b>	<b>21 a 150 pontos</b>	<b>Mais de 150 pontos</b>
Conceito	Bom	Regular	Ruim
FQ	100%	97,5%	95%

## **9. Critérios de Avaliação**

- 9.1.** Para evitar preparação específica para a inspeção, a data de ocorrência não deve ser divulgada;
- 9.2.** Os critérios definidos pelo servidor responsável não poderão ser alterados sem anuência da CONTRATADA;
- 9.3.** Caso não haja possibilidade de avaliação em algum mês, o fator de qualidade considerado será 100% (cem por cento).
- 9.4.** Para cada prédio da unidade deverão ser sorteados um banheiro, uma sala e uma copa para avaliação. Evitar repetições em meses consecutivos.
- 9.5.** Sortear uma área de circulação (corredor interno e hall de elevador) como objeto de avaliação.
- 9.6.** Caso faça parte do escopo do serviço de limpeza local, sortear um ambiente de área externa (áreas com fluxo de pessoas e / ou veículos, não compreendidas no ambiente anterior). Não repetir avaliações nas mesmas áreas em meses consecutivos.
- 9.7.** As lixeiras deverão ser verificadas em todos os ambientes sorteados para avaliação.
- 9.8.** A geladeira e o micro-ondas deverão ser verificados na copa sorteada. Se na sala sorteada houver frigobar, ele também deverá fazer parte da avaliação.
- 9.9.** Para comprovação da qualidade do material nos banheiros, caso haja dúvida, deverão ser disponibilizadas amostras padrão para comparação.
- 9.10.** Como a avaliação implica entrada em salas, gabinetes, etc. sugere-se divulgação da implementação desse procedimento e comunicação adequada durante sua execução.
- 9.11.** As vistorias deverão ser realizadas durante a execução do serviço pela contratada ou imediatamente após a sua finalização na presença do preposto ou encarregado responsável que deverá dar ciência no Relatório de Avaliação da Qualidade, ficando a contratada notificada de quaisquer correções necessárias na execução do serviço, com intuito de melhorar a qualidade do serviço prestado.

- 9.12.** As avaliações deverão considerar as frequências estabelecidas para a limpeza - diária, semanal, quinzenal, mensal e semestral, sendo que em todas as avaliações deverão ser observados os itens de limpeza com frequência diária, semanal e quinzenal, entretanto, apenas na avaliação que corresponder a frequência mensal deverão ser observados os itens correspondentes a essa frequência, sendo operacionalizado da mesma forma para os itens semestrais.
- 9.13.** Todos os achados deverão ser fotografados e registrados com localização e horário da verificação.
- 9.14.** Considerando que serão realizadas mensalmente mais de uma vistoria por cada endereço, o cálculo para obtenção da pontuação final deverá ser feito através de média simples das pontuações obtidas. O resultado total do mês em avaliação será usado para obtenção do FQ conforme a tabela apresentada no item 8.6. acima.
- 9.15.** O relatório de avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo as provas produzidas.
- 9.16.** Caso haja qualquer relatório de avaliação onde a pontuação obtida pela contratada seja correspondente ao conceito regular ou ruim para o local, independente do fator de qualidade que será obtido após o cálculo da média de todos os locais (quando houver), o servidor responsável deverá notificar a contratada para que a mesma realize as adequações/correções na prestação do serviço.
- 9.17.** Caso haja reincidência do item 9.16 em mês posterior para o mesmo local deverá ser solicitada ao gestor a abertura de processo de penalidade, conforme instrumento contratual.
- 9.18.** Após concluído, o relatório de avaliação deverá ser juntado a um processo autuado para tratar das avaliações de limpeza, assinado pelo(s) servidor(es) responsável(is) e encaminhado ao servidor responsável pelo recebimento para compilação das informações quando houver mais de um local de prestação de serviços e encaminhamento ao gestor e à empresa para ciência.
- 9.19.** As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pelo recebimento do objeto. Caso ocorram, os recursos interpostos (segunda instância) deverão ser dirigidos ao Secretário de cada pasta.
- 9.20.** Dirimidas as dúvidas, o servidor responsável pelo recebimento formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.