**ANEXO IX**

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) PARA SERVIÇO DE LIMPEZA

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 indicador percentual obtido como resultado de avaliações periódicas executadas por servidor ou, preferencialmente, por grupo de servidores constituindo Comissão Específica de Avaliação (CEA) designada para tal.

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%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade = 100% para que receba integralmente a remuneração pelos serviços de Limpeza prestados. Caso haja outros serviços no mesmo contrato, eles não podem ser afetados.

4. O valor de fatura referente aos serviços de limpeza será calculado da seguinte maneira:

**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 (%).

5. O fator de qualidade será obtido por meio da nota obtida na avaliação periódica efetuada pelo servidor responsável ou pela comissão.

6. Durante os primeiros 3 (três) meses 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. Nesses meses o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao FQ.

7. Ao final de cada período, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade, no qual constará, devidamente fundamentado, o FQ obtido pela empresa. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá 3 (três) dias para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

8. Comissão Específica de Avaliação – CEA:

8.1. A avaliação periódica será executada pelo servidor responsável ou preferencialmente por Comissão Específica de Avaliação - CEA constituída por servidores formalmente designados.

8.2. A avaliação deverá ter periodicidade mensal e será baseada em vistorias para aferição da qualidade dos serviços prestados.

8.3. Cada falha identificada na avaliação será enquadrada em uma das 3 categorias abaixo,

assumindo a pontuação correspondente:



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

|  |  |
| --- | --- |
| **Falha de Natureza Crítica** | **Unidade de Medida** |
| Falta de material de reposição nos banheiros. | Por banheiro |
| Dejetos visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, nos pisos, mictórios, pias, bancadas, espelhos, vasos sanitários, assentos e tampos dos vasos sanitários, dos banheiros. | Por banheiro |
| Transbordamento de lixeiras em qualquer área. | Por lixeira |
| Existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades **grosseiras** nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros. | Por sala ou ambiente |
| Pisos, paredes e tetos contendo manchas grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, removíveis mediante limpeza simples. | Por sala ou ambiente |
| Poças ou umidades nos pisos, paredes e tetos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, 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 |
| Sujeira ou mofo, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, ou mau-cheiro, nas geladeiras e frigobares. | Por geladeira ou frigobar |
| Falta de qualquer um dos materiais e equipamentos previstos que venha a causar interrupção ou redução na qualidade dos serviços. | Por ocorrência. |
| Qualidade do material de reposição dos banheiros em desacordo com as especificações do Termo de Referência. | Por banheiro |
| **Falha de Natureza Grave** | **Unidade de Medida** |
| Farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades não grosseiras nos pisos, apenas visíveis a uma distância inferior a 1,50 metros e superior a 20 cm. | 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 em até 1/3 de sua área | Por banheiro |
| **Outras Desconformidades** | **Unidade de Medida** |
| Sujeiras Grosseiras (inclusive teias de aranha) nos forros, tetos, calhas de eletricidade, luminárias, tubulações de teto, etc. nas garagens, oficinas, depósitos e demais áreas cobertas | Por sala ou ambiente |
| Presença lixo visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 m nas áreas externas, incluindo as áreas ajardinadas. | Por ambiente |

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

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

8.5.2. Cada 1.000 (um mil) m2 de garagem no mesmo pavimento;

8.5.3. Cada pavimento de hall de entrada, lobby ou circulação;

8.5.4. Cada 2.000 (dois mil) m2 de área externa.

8.6. Além das vistorias regulares periódicas, caso sejam detectadas as quantidades abaixo de reclamações das respectivas gravidades, poderá ser solicitada avaliação extraordinária da CEA ou servidor responsável. Nessas avaliações também será mantido o critério de sorteio das áreas a examinar.



8.7. Todas as falhas serão registradas segundo sua categoria e respectiva pontuação. A depender do resultado da soma 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.



8.8. Ao final de cada período avaliativo a empresa receberá da administração um relatório

com as falhas registradas e com o conceito final do FQ obtido com base na soma total da

pontuação obtida.

9. Critérios de Avaliação

9.1. Para evitar preparação específica para a inspeção, a data de ocorrência não deve ser

divulgada fora da Comissão.

9.2. Os critérios definidos pela Comissão ou servidor responsável não poderão ser alterados sem anuência da CONTRATADA e deverão somente ser considerados na avaliação após decorrido pelo menos um mês desse acordo.

9.3. Caso não haja possibilidade de avaliação em algum mês, o fator de qualidade considerado será 100%.

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 garagem e 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 deverá ser verificada 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. Todos os achados deverão ser fotografados e registrados com localização e horário da verificação.

9.12. Usar trenas para demonstrar que os critérios de distância foram atendidos.

9.13. Caso haja mais de uma vistoria no mês, a pontuação será somada à anterior ou anteriores de maneira cumulativa. O resultado total do mês em avaliação será usado para obtenção do FQ conforme a tabela apresentada no item 8.7 acima.

9.14. O relatório deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo as provas produzidas.

9.15. Após concluído, o relatório deverá ser tempestivamente juntado a um processo autuado para tratar das avaliações de limpeza, assinado pelo servidor responsável ou Comissão de Avaliação e comunicado à empresa com prazo aberto para manifestação.

9.16. As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato. Caso ocorram, os recursos interpostos (segunda instância) deverão ser dirigidos à(o) Gestor(a) do contrato.

9.17. Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato 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.