

ANEXO XII – MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “bom”, “razoável”, “insatisfatório” e “péssimo”, equivalente aos valores 3, 2, 1 e 0 para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

Serão dez módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

| MÓDULOS | PESO DA AVALIAÇÃO | PONTUAÇÃO MÁXIMA |
|-------------------------------|-------------------|------------------|
| 1 e 2 | 1 | 6 |
| 3 a 8 | 2 | 36 |
| 9 e 10 | 3 | 18 |
| RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO | | 60 |

As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

| Faixa de Pontuação Obtida | Percentual de Desconto |
|---------------------------|------------------------|
| 54 A 60 | 0% |
| 48 A 53 | 2% |
| 41 A 47 | 3% |
| 31 A 40 | 5% |
| 18 A 30 | 10% |

Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 40 pontos.

O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

| DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
|---|--------|
| MÓDULO 1: Equipamentos e Produtos de Limpeza | |
| Todos os aspectos adequados (especificação, limpeza, organização, quantidade e identificação) | 3 |
| Um aspecto inadequado (descrever) | 2 |
| Dois aspectos inadequados (descrever) | 1 |
| Três ou mais aspectos inadequados (descrever) | 0 |

| | |
|------------------------------------|--|
| MÓDULO 2: Equipe de Limpeza | |
|------------------------------------|--|

| | |
|---|---|
| Todos os aspectos adequados (quantidade, capacitação, comportamento, uniforme, EPI) | 3 |
| Um aspecto inadequado (descrever) | 2 |
| Dois aspectos inadequados (descrever) | 1 |
| Três ou mais aspectos inadequados (descrever) | 0 |

| | |
|--|---|
| MÓDULO 3: Cumprimento da Programação de Atividades | |
| Todas as atividades programadas para o mês foram cumpridas conforme o cronograma | 3 |
| Mais de 90% das atividades cumpriram o cronograma | 2 |
| Entre 70% e 90% das atividades cumpriram o cronograma | 1 |
| Menos de 70% das atividades cumpriram o cronograma | 0 |

| | |
|---|---|
| MÓDULO 4: Móveis | |
| Móveis limpos | 3 |
| Móveis com pouca sujeidade nos cantos de sua superfície | 2 |
| Presença de sujidades nos cantos e pés | 1 |
| Presença de pó e manchas em sua superfície | 0 |

| | |
|---|---|
| MÓDULO 5: Pisos e Paredes | |
| Todas as superfícies estão limpas à observação ordinária | 3 |
| Superfícies sem poeira acumulada. Sob observação rigorosa pode-se encontrar alguma poeira, mancha, marca de dedos ou mofo em pontos localizados | 2 |
| Pode-se ver com facilidade a presença de manchas, pó ou outras sujidades | 1 |
| Aspecto de sujeidade generalizada, com manchas de secreção, restos de alimentos e respingos, papel, detritos, pó ou outros elementos. | 0 |

| DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
|---|--------|
| MÓDULO 6: Esquadrias | |
| Vidros limpos à observação visual ordinária | 3 |
| Vidros com sujeidade discreta se observados criteriosamente | 2 |
| Vidros com sujeidade facilmente visível | 1 |
| Vidros com presença de sujidades sólidas e manchas generalizadas. | 0 |

| | |
|--|---|
| MÓDULO 7: Recipientes para Resíduos (Lixeiras) | |
| Todos os aspectos adequados (limpeza, quantidade de resíduos, separação, odor) | 3 |
| Um aspecto inadequado (descrever) | 2 |
| Dois aspectos inadequados (descrever) | 1 |
| Três ou mais aspectos inadequados (descrever) | 0 |

| | |
|---|---|
| MÓDULO 8: Áreas Externas | |
| Todos os aspectos adequados (limpeza, quantidade de folhas e detritos, grama e jardim aparados) | 3 |
| Um aspecto inadequado (descrever) | 2 |
| Dois aspectos inadequados (descrever) | 1 |
| Três ou mais aspectos inadequados (descrever) | 0 |

| | |
|--|---|
| MÓDULO 9: Limpeza dos banheiros | |
| Todos os aspectos adequados (piso, sanitários, pias, espelho, paredes, portas, lixeiras, odor) | 3 |
| Um aspecto inadequado (descrever) | 2 |
| Dois aspectos inadequados (descrever) | 1 |
| Três ou mais aspectos inadequados (descrever) | 0 |

| | |
|---|---|
| MÓDULO 10: Material de higiene pessoal dos banheiros | |
| Todos os aspectos adequados (especificação, quantidade, organização, abastecimento) | 3 |
| Um aspecto inadequado (descrever) | 2 |
| Dois aspectos inadequados (descrever) | 1 |
| Três ou mais aspectos inadequados (descrever) | 0 |