



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DO CPET
Rua Maria Luzia de Araújo Gomes Cabral, 791 - Bairro João de Deus, Petrolina/PE, CEP 56316-686 - www.ifsertao-pe.edu.br/

ANEXO I / C

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) – POR INDICADORES

Processo nº: **23417.100091/2026-33**

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas e estipulados no Instrumento Convocatório.

1.2. Este anexo (IMR) é parte indissociável do Termo de Referência. Àquele contém critérios de medição que estão em consonância com as regras de execução dos serviços estabelecidas na minuta contratual, sendo imprescindível a obediência a estes ditames sob pena de imputação de sanções administrativas.

2. DOS INDICADORES, METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. A prestação dos serviços de limpeza pela CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores baseados nas regras de saúde e segurança no trabalho, na legislação trabalhista e/ou convenção coletiva de trabalho e nas boas práticas de execução dos serviços de limpeza e conservação conforme os anexos V e VI – B da IN 05/2017 SEGES/MPDG e suas atualizações, bem como nas diretrizes contidas no Caderno de Logística para prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação do SEGES/MPDG do ano vigente. Considerando o já mencionado, cinco indicadores foram criados para tal, quais sejam: 1) uso dos EPI's e uniformes; 2) tempo de resposta às solicitações da contratante; 3) atraso no pagamento de salários e outros benefícios mensais; 4) falta de materiais e equipamentos previstos no contrato; e 5) volume e qualidade dos serviços prestados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídas pontuações, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada na aferição da pontuação. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade na execução dos serviços.

2.4. A pontuação final da execução dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), que correspondem a uma graduação do nível de qualidade na execução dos serviços. Considera-se o valor 0 (zero) para um serviço inteiramente desprovido de qualidade, e, o valor 100 (cem) para o serviço inteiramente provido de qualidade.

2.5. A pontuação supracitada, será mensurada com base em observações diárias, semanal e/ou mensal por parte do **Fiscal Técnico e Administrativo**, sendo levado em conta a frequência de ocorrências no mês de referência da prestação dos serviços.

2.6. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação para fins de cálculo do pagamento da contratada.

INDICADOR 1 – USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes na execução dos serviços, bem como o uso de Equipamentos de Proteção Individual – EPI'S.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO DIRETORIA DE
ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DO CPET
Rua Maria Luzia de Araújo Gomes Cabral, 791 - Bairro João de Deus, Petrolina/PE, CEP 56316-686 - www.ifsertao-pe.edu.br/

Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal diária de ocorrências.
Forma de acompanhamento	“ <i>In loco</i> ” pelo Fiscal Técnico , sendo o registro realizado por meio de sistema eletrônico da ocorrência do contrato em execução.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, independentemente do número de serventes em desacordo com o indicador. REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a 1 (um) dia em que os serventes se apresentarem ao serviço desatendendo às regras do indicador.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 ponto
Sanções aplicadas na primeira constatação	Item Infrações e Sanções Administrativas do TR Item 8.2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021).
Demais observações	Em havendo a aferição pelo fiscal técnico por <u>3 vezes consecutivas da ocorrência de pontuação igual a 4 ou menos de que trata este indicador</u>, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas nos itens 8.2.2, 8.2.3 e 8.2.4 do Termo de Referência, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 14.133/2021.

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	<p>Mensurar a celeridade nas respostas relacionadas a toda execução do cumprimento contratual, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none">a) substituição e/ou reposição de serventes;b) entrega de documentos relacionados a prestação dos serviços;c) solicitação para conservação de ambientes outrora limpos, mas que precisam de uma nova higienização;d) abastecimento e/ou reposição de materiais e equipamentos dentre outros que estejam vinculados à prestação do serviço em comento. <p><i>Nota: A finalidade desse indicador é auxiliar a Administração a mensurar o grau de comprometimento no tocante à resolução das demandas levantadas de forma mais célere possível, ainda que, a resolução definitiva de determinada demanda apenas se dê num lapso temporal maior.</i></p>
Meta a cumprir	Em menor tempo possível a contar da solicitação ou da ordem de serviços,



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO DIRETORIA DE
ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DO CPET
Rua Maria Luzia de Araújo Gomes Cabral, 791 - Bairro João de Deus, Petrolina/PE, CEP 56316-686 - www.ifsertao-pe.edu.br/

	sendo o prazo máximo o de 1 (um) dia útil.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências casuísticas a depender das demandas por parte da Administração.
Forma de acompanhamento	Pessoal, quando da solicitação do Fiscal Técnico e/ou Administrativo através do sistema eletrônico de registro de ocorrências .
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a 1 (um) dia útil. REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a cada 1 (um) dia útil em que as respostas/solicitações do Contratante não sejam atendidas pela Contratada.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 Pontos 1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 6 pontos 3 respostas com atraso = 4 pontos 4 respostas com atraso = 2 pontos 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções aplicadas na primeira constatação	Item Infrações e Sanções Administrativas do TR Item 8.2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021), podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil. Salienta-se que as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato.
Observações	As respostas às solicitações podem figurar-se em basicamente 3 (três) hipóteses: <ul style="list-style-type: none">● Resposta em forma de ação (prestação direta de determinado serviço que careceu de melhoria ou execução).● Resposta por meios formais (via documentos entregues à Administração).● Resposta por meios informais através do uso de instrumentos telemáticos (comunicado a consultas via telefone ou e-mail).
Demais Observações	Em havendo a aferição pelo fiscal técnico por 3 vezes consecutivas da ocorrência de pontuação igual a 4 ou menos de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas nos itens 8.2.2, 8.2.3 e 8.2.4 do Termo de Referência, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 14.133/2021.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO DIRETORIA DE
ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DO CPET
Rua Maria Luzia de Araújo Gomes Cabral, 791 - Bairro João de Deus, Petrolina/PE, CEP 56316-686 - www.ifsertao-pe.edu.br/

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar o número de ocorrências de descumprimento pela contratada das obrigações relativas ao pagamento das remunerações dos serventes, bem como a retribuição dos benefícios mensais como, por exemplo: <ul style="list-style-type: none">• Vale-transporte;• Vale/auxílio-alimentação;• Cestas básicas;• Seguro de vida;• Plano de saúde;• Coberturas Sociais;• Recolhimentos trabalhistas e previdenciários;• Entre outros previstos na CCT e nas leis trabalhistas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências, realizada pelelo Fiscal Técnico e Administrativo em conjunto com o Gestor de Contratos . O modo de aferição será realizado através de comprovação documental por meio da análise de documentos, tais como: <ul style="list-style-type: none">• Contracheque;• GFIP;• CAGED;• Extrato da conta do INSS e do FGTS dos empregados;• Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços; e• Cópia da folha de pagamento analítica que conste lista de todos os empregados referente ao mês da prestação dos serviços.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente. O registro da ocorrência será realizado pelo Fiscal Administrativo do contrato no sistema eletrônico de ocorrências.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência. REGRA: 1 (uma) ocorrência ou mais ocorrências durante o mês de referência equivale a 0 (zero) pontos, considerando a hipótese na qual os serventes ficaram sem o recebimento dos salários e benefícios após o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções aplicadas na primeira constatação	Item Infrações e Sanções Administrativas do TR Item 8.2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021), podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO DIRETORIA DE
ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DO CPET
Rua Maria Luzia de Araújo Gomes Cabral, 791 - Bairro João de Deus, Petrolina/PE, CEP 56316-686 - www.ifsertao-pe.edu.br/

	<p>a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.</p> <p>Salienta-se que as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato.</p>
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459, § 1º da CLT.
Demais Observações	Em havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero) de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas nos itens 8.2.2, 8.2.3 e 8.2.4 do Termo de Referência, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 14.133/2021.

INDICADOR 4 – FALTA DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PREVISTOS EM CONTRATO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar que o fornecimento e reabastecimento dos materiais de limpeza sejam atendidos de maneira satisfatória à execução do contrato. Assegurar o fornecimento inicial e a manutenção dos equipamentos de maneira satisfatória à execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ausência de fornecimento ou reabastecimento no mês de referência, conforme lista de materiais e equipamentos já previsto no Termo de Referência.
Instrumento de medição	Constatação pessoal e formal diária de ocorrências
Forma de acompanhamento	Será realizada de forma pessoal pelo Fiscal Técnico . O registro da ocorrência será realizado pelo fiscal por meio de sistema eletrônico .
Periodicidade	Por evento/constatação dentro do mês de referência.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de não-fornecimento e/ou não reabastecimento e, a falta de manutenção de equipamentos no mês de referência. REGRA: 1 (uma) ocorrência ou mais ocorrências durante o mês de referência equivale a 0 (zero) pontos, considerando a ocorrência como aquela solicitação que deixar de ser atendida em tempo superior a 24 h.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Observações	O Fiscal Técnico , inicialmente, deverá notificar a empresa verbalmente e/ou por escrito (digital e/ou impresso) através da figura do preposto para que, em 24 h, atenda às solicitações da Administração quanto ao fornecimento ou reabastecimento dos materiais bem como quanto à manutenção dos equipamentos. Tendo atendido ao supracitado, a penalidade do registro da ocorrência poderá, dado os princípios da razoabilidade, celeridade e eficiência ser retirada.
Sanções aplicadas na primeira constatação	Item Infrações e Sanções Administrativas do TR Item 8.2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021), podendo a



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO DIRETORIA DE
ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DO CPET
Rua Maria Luzia de Araújo Gomes Cabral, 791 - Bairro João de Deus, Petrolina/PE, CEP 56316-686 - www.ifsertao-pe.edu.br/

	<p>Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.</p> <p>Salienta-se que as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato.</p>
Demais Observações	<p>Em havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero) de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas nos itens 8.2.2, 8.2.3 e 8.2.4 do Termo de Referência, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 14.133/2021.</p>

INDICADOR 5 – QUANTIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar os serviços prestados, de modo que atendam o nível de quantidade e qualidade estabelecido no termo de referência de acordo com a aplicação das metodologias e frequência dispostas no plano de trabalho anexo ao ETP (METODOLOGIA/FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA).
Meta a cumprir	Serviços prestados com excelência, de modo que: os ambientes administrativos, de salas de aulas, laboratórios e bibliotecas, ambientes externos entre outros sejam higienizados e conservados de modo inaudito.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico enviado por e-mail à Fiscalização pelo Público Usuário (discentes, docentes, técnicos administrativos e visitantes externos) desta Instituição Federal.
Forma de acompanhamento	Aplicação de pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico disponibilizado pelo Fiscal Técnico e/ou Setorial.
Periodicidade	Ao final do mês de prestação dos serviços.
Mecanismo de Cálculo	A metodologia de cálculo está disposta na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação (Anexo I – F1).
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa. Sendo a pontuação 0 (zero) correspondente ao serviço completamente insatisfatório (I); de 1 (um) a 10(dez) correspondente ao serviço regular (R); 11(onze) a 20 (vinte) correspondente ao serviço bom (B) e de 21 (vinte e um) a 25 (vinte e cinco) correspondente ao serviço ótimo (O).
Sanções aplicadas na primeira constatação	Item Infrações e Sanções Administrativas do TR Item 8.2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021), podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO DIRETORIA DE
ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DO CPET
Rua Maria Luzia de Araújo Gomes Cabral, 791 - Bairro João de Deus, Petrolina/PE, CEP 56316-686 - www.ifsertao-pe.edu.br/

	Salienta-se que as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato.
Observações	Os quesitos a serem avaliados neste indicador encontram-se na planilha de avaliação sendo esta anexa (I – A1) ao Instrumento de Medição de Resultados (IMR).
Demais Observações	Em havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero) de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas nos itens 8.2.2, 8.2.3 e 8.2.4 do Termo de Referência, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 14.133/2021.

3. DO CÁLCULO PARA PAGAMENTO

3.1. As pontuações relativas à aferição de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme especificações apresentadas nas tabelas acima.

3.2 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Indicador 1} + \text{Indicador 2} + \text{Indicador 3} + \text{Indicador 4} + \text{Indicador 5}$$

3.3. Os pagamentos devidos à contratada, relativos a cada mês de referência, devem ser calculados conforme pontuação total do serviço mês a mês em consonância com a tabela e fórmulas abaixo:

FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE POR MÊS DE REFERÊNCIA	PERCENTUAL PARA PAGAMENTO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto + multa contratual a critério da Administração	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO DIRETORIA DE
ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO DO CPET
Rua Maria Luzia de Araújo Gomes Cabral, 791 - Bairro João de Deus, Petrolina/PE, CEP 56316-686 - www.ifsertao-pe.edu.br/

3.3.1. Desta feita, o valor para cada ordem de serviço será calculado conforme fórmula abaixo:

$$\text{Valor devido por ordem de serviço} = [(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$$

3.3.2. A pontuação abaixo de 40 pontos por três vezes consecutivas poderá ensejar rescisão do contrato, cabendo a decisão final à Autoridade administrativa competente de cada Unidade do IFSertãoPE, sendo a decisão final baseada na análise da relação de prejuízos ao erário e da continuidade das atividades-meio e fim desta Administração.

4. CHECK – LIST DE AFERIÇÃO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de materiais previstos em contrato;	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados;	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
Pontuação Total do Serviço			