



## **ANEXO - C**

### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

Durante a vigência do contrato, será utilizado este instrumento de medição de resultado – IMR, conforme previsto na IN 05/2017, para análise da qualidade do serviço de limpeza, conservação e jardinagem executados.

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, o Fator de Qualidade (FQ) obtido não repercutirá no Valor da Fatura, permanecendo válido, entretanto, para os fins de prorrogação contratual. Nesses meses o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas e punições.

Até o último dia útil de cada mês a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade, em que constará o FQ obtido pela empresa no período. A partir do recebimento do relatório, caso necessário, a CONTRATADA poderá em até 3 (três) dias úteis apresentar justificativas para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação mínimo estabelecido, que será avaliado pelo Gestor do Contrato em até 2 dias úteis, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

**Avaliação da qualidade dos serviços:**

A avaliação mensal se dará por meio da análise dos seguintes indicadores:

Contratada						Mês:			Nº Contrato		
Indicador	Critério Avaliado	Finalidade	Meta	Aferição	Periodicidade	Ocorrência	Critério de Avaliação	Carência	Qtd de falhas no mês	Peso	Pontuação
01	Materiais e Utensílios de Limpeza	Garantir que os materiais e utensílios previstos no contrato sejam entregues na quantidade e qualidade definidas	Entrega de 100% dos materiais e utensílios na quantidade e qualidade especificadas no contrato	Check-list de conferência do fiscal durante a entrega dos materiais e utensílios	Mensal	Falta de material/utensílio ou entrega em qualidade diversa do contratado	Por dia de atraso na entrega	5 dias		0,50%	0,00%
02	Equipamentos e Insumos	Garantir que os equipamentos e insumos previstos no contrato estejam disponíveis e em condições adequadas de uso	100% dos equipamentos e insumos disponíveis ao uso.	Check-list de conferência do fiscal da disponibilidade e condições dos equipamentos e insumos	Diária	Indisponibilidade de equipamento ou falta de insumo	Por dia de indisponibilidade	0 dias		0,10%	0,00%
03	Equipe de Funcionários	Garantir que os funcionários trabalhem devidamente uniformizados, recebam e utilizem os equipamentos de proteção individual e coletiva; e que as faltas ocorridas no mês sejam repostas diariamente	100% dos funcionários uniformizados, com equipamentos de proteção individual e coletiva em utilização e 100% das faltas substituídas no prazo estabelecido no contrato	Número de ocorrência de ausência de uniforme, EPI's, EPC's e faltas não substituídas	Diária	Comparecimento de funcionário sem utilização do uniforme	Por funcionário dia	10		0,01%	0,00%
						Funcionário executando os serviços sem utilizar EPI e EPC ou utilizando de forma inadequada	Por funcionário dia	5		0,02%	0,00%
						Não reposição de falta de posto de trabalho	Por Posto Dia	0		0,04%	0,00%



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO  
CAMPUS SÃO VICENTE  
GABINETE DA DIREÇÃO  
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº.23197.039624.2017-19



0	Serviço de Limpeza e Conservação	Garantir a qualidade dos serviços contratados	Atingir o percentual de 80% na somatória dos índices de ÓTIMO e BOM nas avaliações de qualidade	Pesquisa de satisfação do público interno e Formulário de inspeção do fiscal	Mensal conforme previsto no IMR	A não obtenção do percentual de satisfação mínimo de 80% na Pesquisa de Satisfação do público interno	A não obtenção do percentual mínimo de satisfação, por ambiente avaliado	0	0,50%	0,00%
4						A não obtenção do percentual de satisfação mínimo de 80% no Formulário de inspeção do fiscal	A não obtenção do percentual mínimo de satisfação, por ambiente avaliado	0	0,50%	0,00%
TOTAL										0,00%

O Fator de Qualidade será calculado da seguinte maneira:

$FQ = 100\% \text{ menos o valor percentual obtido na somatória das pontuações de cada indicador no relatório mensal de qualidade dos serviços.}$

O valor final corresponderá ao percentual do valor mensal do contrato que a contratada fará jus ao recebimento pelo serviço de limpeza, conservação e jardinagem realizado no mês avaliado.

As avaliações serão realizadas tendo como referência os seguintes ambientes tipos de serviços:

I. Limpeza de áreas internas, saguões, hall, copa, banheiros e esquadrias: Uma avaliação compreende um ambiente conforme descrito no ANEXO III (Medição das áreas e ambientes da SEDE e CRs de São Vicente);

II. Setor de saúde: Uma avaliação para o espaço total da Coordenação de Saúde;

III. Esquadria Externa: Uma avaliação compreende um pavimento com esquadrias;

IV. Áreas externas, passeios e arruamentos: Uma avaliação para todo o espaço;

Mensalmente serão avaliados a seguinte quantidade de ambientes:

V. Ambiente com Piso Acarpetado: no mínimo 01 ambiente;

VI. Ambiente com Piso Frio: No mínimo 02 ambientes;

VII. Laboratórios: No mínimo 03 ambientes;

VIII. Almoxarifado: No mínimo 01 Ambiente;

IX. Áreas com espaços livres: saguão, hall, salão: No mínimo 01 ambiente;

X. Banheiros: No mínimo 03 ambientes;

XI. Varrição de Passeios e Arruamentos: Todo espaço.

XII. Face externa sem exposição à situação de risco: No mínimo 02 ambientes;

XIII. Face Interna: No mínimo 02 ambientes;

IVX. Ambulatório: No mínimo 01 ambiente.

A CONTRATADA poderá proceder a rescisão ou não prorrogação do contrato caso o Fator de Qualidade dos serviços não atinja níveis mínimos de qualidade, de acordo com as seguintes condições:

I. Fator de Qualidade inferior a 97% por 3 (três) meses seguidos.



- II. Fator de Qualidade inferior a 95% por período igual ou superior a 3 (três) vezes durante 12 meses de Contrato.
- III. Fator de Qualidade inferior a 90% por mais de 2 (duas) vezes durante 12 meses de Contrato.
- IV. Fator de Qualidade igual ou inferior a 50% em um mês.

**Pesquisa de satisfação do público interno:**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS –  
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO**

<b>Unidade:</b>	<b>Data:</b>				
<b>Servidor:</b>					
<b>Contratada:</b>					
<b>Nº do contrato:</b>					
<b>Serviço prestado na unidade</b>					
	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>N</b>
Limpeza do chão, teto e paredes					
Limpeza das estações trabalho (mesa, cadeira, computadores)					
Limpeza de armários, arquivos, balcão de atendimento					
Limpeza de portas e janelas					
Limpeza das lixeiras e recolhimento do lixo					
Limpeza da copa					
Limpeza dos eletrodomésticos (bebedouro, geladeira/ frigobar,...)					
Limpeza do banheiro					
Reposição de produtos de higiene					
<b>Serviço prestado na área comum</b>					
	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>N</b>
Limpeza dos corredores e halls					
Limpeza das lixeiras e recolhimento do lixo					
Limpeza dos banheiros públicos					

Legenda para o grau de satisfação: O = Ótimo, B = Bom, R = Regular, I = Insatisfatório, N = Não aplicável

**Sugestões, elogios e críticas**

---

---

---

---

A- NÚMERO DE QUESITOS PONTUADOS, POR GRAU DE SATISFAÇÃO	O	B	R	I	N



**B- TOTAL DE QUESITOS AVALIADOS NO PERÍODO (EXCETO NÃO APLICÁVEL)**

**C- PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO – POR QUESITO (\*)**

O	B	R	I

(\*) Número de quesitos pontuados (correspondente a cada grau de satisfação) dividido por B (total de quesitos avaliados no período) = C (percentual de avaliação – por quesito)

**D- PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO OBTIDO (\*\*)**

(\*\*) Somatória dos percentuais apurados para os graus de satisfação Ótimo e Bom (item C)

Cuiabá, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Avaliador

\_\_\_\_\_  
Fiscal do contrato

**Formulário de Inspeção do Fiscal:**

**Formulário de Inspeção da Fiscalização**

<b>Ambiente:</b>	<b>Data:</b>
<b>Contratada:</b>	
<b>Nº do contrato:</b>	

**Itens Avaliados**

**1- Aparelhos telefônicos e equipamentos**

	Equipamentos e aparelhos telefônicos limpos e sem gordura	<b>Ótimo</b>
	Equipamentos com pouca sujeidade no fone/teclado, monitor, periféricos, etc...	<b>Bom</b>
	Presença de sujeidade na fiação, teclas, disco, monitor, periféricos, etc...	<b>Regular</b>
	Presença de sujeidade, manchas e pó em fiação e no equipamento	<b>Insatisfatório</b>
	Não aplicável	



## 2- Bebedouro/geladeira

Isento de sujidade	Ótimo
Presença de sujidade na parte externa	Bom
Presença de manchas antigas de sujidade	Regular
Presença de sujidade orgânica e lodo	Insatisfatório
Não aplicável	

## 3- Sanitários

Vasos sanitários limpos e sem manchas de sujeira	Ótimo
Vasos sanitários com manchas secas sem sujidade	Bom
Isentos de sujidade orgânica. Presença de odor	Regular
Crostas na borda interna superior, presença de sujidade orgânica e odor	Insatisfatório
Não aplicável	

## 4- Lavatórios (pias e cubas)

Pias e cubas sanitárias limpas e sem manchas de sujeira	Ótimo
Pias e cubas sanitárias com manchas secas de água e/ou sabonete, porém sem sujidade	Bom
Comando de registros e válvulas com sujidade e pouco brilho, isentos de sujidade orgânica. Presença de cabelos. Presença de crostas na superfície de ralos e grelhas	Regular
Presença de sujidade orgânica e lodo. Crostas em ralos e grelhas	Insatisfatório
Não aplicável	

## 5- Acessórios sanitários (espelhos, dispenser de papel toalha, higiênico e sabonete líquido)

Acessórios completos e isentos de sujidade	Ótimo
Pequena quantidade de sujidade	Bom
Presença de sujidade em cantos isolados e acessórios. Falta de material	Regular
Presença de sujidade em grande extensão e interior. Falta de material	Insatisfatório
Não aplicável	

## 6- Móveis

Móveis limpos – cadeira, mesa, armário, arquivo e outros	Ótimo
Móveis com pouca sujidade nos cantos de sua superfície	Bom
Presença de sujidade nos cantos e pés	Regular
Presença de pó e manchas em sua superfície	Insatisfatório
Não aplicável	

## 7- Parede

Parede isenta de sujidade	Ótimo
Parede isenta de sujidade orgânica; presença de sujidade em pontos localizados; presença de resquícios de material ou produto	Bom



	de limpeza	
	Parede isenta de sujidade orgânica; presença de manchas de fita adesiva envelhecida; pó em sua extensão	<b>Regular</b>
	Parede apresentando manchas de sercreção, restos de alimentos e respingos, principalmente nas áreas mais baixas da parede	<b>Insatisfatório</b>
	Não aplicável	

#### 8- Cortinas

	Cortinas limpas	<b>Ótimo</b>
	Cortinas com algumas manchas	<b>Bom</b>
	Cortinas com sujidade em pontos isolados e pó	<b>Regular</b>
	Cortinas com pó e sujas	<b>Insatisfatório</b>
	Não aplicável	

#### 9- Portas, batentes e maçanetas

	Portas, batentes e maçanetas limpos e sem manchas	<b>Ótimo</b>
	Presença de sujidade removível na área próxima à maçaneta; presença de pequena quantidade de sujidade/pó	<b>Bom</b>
	Presença de sujidade removível; marcas de mão, fita adesiva, pó, respingo, etc...; presença de sujidade entre a porta e a parede	<b>Regular</b>
	Presença de sujidade orgânica e pó	<b>Insatisfatório</b>
	Não aplicável	

#### 10- Piso

	Piso sem sujidade, encerado e com brilho	<b>Ótimo</b>
	Piso encerado, porém com sujidade nos cantos ou pequena quantidade de material sólido recente	<b>Bom</b>
	Piso encerado, porém com sujidades sólidas em sua extensão (papel, ciscos, etc...); piso com alguma sujidade orgânica	<b>Regular</b>
	Piso não encerado, com sujidade orgânica e pó acumulado	<b>Insatisfatório</b>
	Não aplicável	

#### 11- Recipientes para resíduos (lixeiras)

	Cesto de lixo limpo, seco, sem resquícios de matéria orgânica. Embalagem correta (padrão, cor, etc.) de acordo com o resíduo gerado na área. Sacos trocados com 2/3 da capacidade de acondicionamento	<b>Ótimo</b>
	Cesto de lixo limpo, seco, com alguns resquícios de matéria orgânica. Embalagem correta (padrão, cor, etc.). Presença de saco de lixo cheio além do limite 2/3	<b>Bom</b>
	Cesto de lixo sujo ou molhado no seu interior; Embalagem correta (padrão, cor, etc.), porém com os resíduos transbordando	<b>Regular</b>
	Cesto de lixo sujo. Embalagem errada (padrão, cor, etc.). Presença de respingos de matéria orgânica. Não há troca dos sacos de lixo	<b>Insatisfatório</b>
	Não aplicável	





### 12- Carpetes

	Carpete limpo	<b>Ótimo</b>
	Carpete limpo, porém com algumas sujidades sólidas	<b>Bom</b>
	Carpete com sujidades nos cantos, adesivos (balas, chicletes, etc.)	<b>Regular</b>
	Carpete apresentando sujidade sólida, além de papéis e pó	<b>Insatisfatório</b>
	Não aplicável	

### 13- Teto

	Teto limpo, sem sujidades	<b>Ótimo</b>
	Teto limpo com sujidade em pontos isolados	<b>Bom</b>
	Teto com presença de sujidade nos cantos próximos à parede	<b>Regular</b>
	Teto com sujidade como picomã, matéria orgânica etc	<b>Insatisfatório</b>
	Não aplicável	

### 14- Vidros

	Vidros limpos	<b>Ótimo</b>
	Presença de discreta sujidade. O cronograma é cumprido parcialmente	<b>Bom</b>
	Vidros limpos, porém com sujidades nos cantos. Pó em sua extensão	<b>Regular</b>
	Vidros com presença de sujidades sólidas e manchas de líquidos em sua extensão	<b>Insatisfatório</b>
	Não aplicável	

### A- NÚMERO DE QUESITOS PONTUADOS, POR GRAU DE SATISFAÇÃO

O	B	R	I	N

### B- TOTAL DE QUESITOS AVALIADOS NO PERÍODO (EXCETO NÃO APLICÁVEL)

--

### C- PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO – POR QUESITO (\*)

O	B	R	I

(\*) Número de quesitos pontuados (correspondente a cada grau de satisfação) dividido por B (total de quesitos avaliados no período) = C (percentual de avaliação – por quesito)

### D- PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO OBTIDO (\*\*)

--

(\*\*) Somatória dos percentuais apurados para os graus de satisfação Ótimo e Bom (item C)

\_\_\_\_\_  
Fiscal do contrato