



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - SETEC
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Campus Confresa

ANEXO - I - B - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

INDICADOR	
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	Descrição
Finalidade	Cumprimento, de forma adequada, dos critérios e serviços previstos na contratação.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de medição	Planilha de avaliação dos serviços executados, conforme previsão no termo de referência e contrato.
Forma de Acompanhamento	Realização mensal de inspeção, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações, conforme perspectiva de adequação da Administração
Periodicidade	Bimensal

1.1. 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.

1.2. 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:

Módulo	Peso na Avaliação	Pontuação Máxima
1 e 2	1	6
3 a 8	2	36
9 e 10	3	18
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO:		60

1.3. 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%

1.4. Os indicadores e critérios para sua avaliação serão conforme quadros abaixo:

MÓDULO 1: Equipamentos e Produtos de Limpeza	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
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	
Item Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
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

M 3: Cumprimento da Programação de Atividades	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
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: Limpeza dos Móveis	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Móveis limpos	3
Móveis com pouca sujidade 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: Limpeza de Pisos e Paredes	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
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 sujidade generalizada, com manchas de secreção, restos de alimentos e respingos, papel, detritos, pó ou outros elementos.	0

MÓDULO 6: Limpeza de Esquadrias	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
Vidros limpos à observação visual ordinária	3
Vidros com sujidade discreta se observados criteriosamente	2
Vidros com sujidade facilmente visível	1
Vidros com presença de sujidades sólidas e manchas generalizadas.	0

MÓDULO 7: Recipientes para Resíduos (Lixeiras)	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
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	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
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	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
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: Reposição de materiais nos banheiros	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
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

1.5. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 40 pontos.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO					
DADOS DO CONTRATANTE					
Razão Social:					
Endereço:					
E-mail:					
DADOS DA CONTRATADA					
Razão Social:					
CNPJ:					
Endereço:					
Telefone:					
E-mail:					
Preposto:					
DADOS DO CONTRATO					
Licitação:					
Contrato:					
Vigência:					
Objeto:					
Mês de Referência:		Data da Avaliação:		Responsável pela Avaliação:	
RESULTADO DA AVALIAÇÃO					
Módulo	Descrição	Pontuação Atribuída	Peso	Pontuação Final do Módulo	Observações
1	Equipamentos e Produtos de Limpeza		1		
2	Equipe de Limpeza		1		
3	Cumprimento da Programação de Atividades		2		
4	Limpeza dos Móveis		2		
5	Limpeza de Pisos e Paredes		2		

6	Limpeza de Esquadrias		2		
7	Recipientes para Resíduos (Lixeiras)		2		
8	Áreas Externas		2		
9	Limpeza dos banheiros		3		
10	Reposição de materiais nos banheiros		3		
RESULTADO DA AVALIAÇÃO:					
PERCENTUAL DE DESCONTO ATRIBUÍDO:					