



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Campus Cuiabá

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1. Número do processo: 23194.000308.2021-63

1.2. **Objeto da Contratação:** Contratação de empresa especializada para prestação dos serviços terceirizados de limpeza, asseio e conservação predial, com dedicação exclusiva de mão de obra, de natureza continuada, para as dependências do Instituto Federal de Mato Grosso – IFMT – Campus Cuiabá – Cel. Octayde Jorge da Silva e do Centro de Referência do Pantanal, compreendendo o fornecimento de mão de obra, uniformes, EPI, materiais, equipamentos e utensílios necessários e adequados à execução dos serviços, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas.

1.3. 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.

2. INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Para a avaliação dos serviços será o indicador abaixo descrito:

| 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 modelo apresentado no item 2.9. |
| 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 e posterior lançamento do resultado na planilha de controle. |
| Periodicidade | Mensal |

2.2. 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.

2.3. 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 |

2.4. 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% |

2.5. 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 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: 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 sujeidade 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 |

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

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

2.8. A CONTRATADA 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.

2.9. O quadro abaixo é um modelo da planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestadores de limpeza, asseio e conservação.

| 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: | | | | | |

Cuiabá-MT, 15 de junho de 2021.

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO IMR:

CLERISSON DOS SANTOS E SILVA
Membro da Equipe de Planejamento da Contratação
PORTARIA 120/2021 - CBA-GAB/CBA-DG/CCBA/RTR/IFMT
Matrícula SIAPE nº. 1578616

EDIVANETE MARCIA NOGUEIRA DE ANDRADE
Membro da Equipe de Planejamento da Contratação
PORTARIA 120/2021 - CBA-GAB/CBA-DG/CCBA/RTR/IFMT
Matrícula SIAPE nº. 1466965

EMILSON PINTEL ZATTAR
Membro da Equipe de Planejamento da Contratação

PORTARIA 120/2021 - CBA-GAB/CBA-DG/CCBA/RTR/IFMT
Matrícula SIAPE nº. 2277444

GRAZIANO FARIAS DE SOUZA

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação
PORTARIA 120/2021 - CBA-GAB/CBA-DG/CCBA/RTR/IFMT
Matrícula SIAPE nº. 2268822

KAMILA ALMEIDA OLIVEIRA

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação
PORTARIA 120/2021 - CBA-GAB/CBA-DG/CCBA/RTR/IFMT
Matrícula SIAPE nº. 2268814

PAULO CESAR PINTO DA SILVA

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação
PORTARIA 120/2021 - CBA-GAB/CBA-DG/CCBA/RTR/IFMT
Matrícula SIAPE nº. 2506261

Documento assinado eletronicamente por:

- Kamila Almeida Oliveira, AUX EM ADMINISTRACAO, em 15/06/2021 17:05:18.
- Paulo Cesar Pinto da Silva, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO, em 15/06/2021 17:07:36.
- Clerisson dos Santos e Silva, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO, em 15/06/2021 17:11:02.
- Edivanete Marcia Nogueira de Andrade, COORDENADOR - FG0001 - CBA-GML, em 15/06/2021 17:11:42.
- Emilson Pintel Zattar, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO, em 15/06/2021 17:16:07.
- Graziano Farias de Souza, AUX EM ADMINISTRACAO, em 15/06/2021 17:27:29.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 15/06/2021. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifmt.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 195468
Código de Autenticação: 5d5df40cdc

