



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
<b>RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO:</b>		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:

<b>MÓDULO 1: Equipamentos e Produtos de Limpeza</b>	
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

<b>MÓDULO 2: Equipe de Limpeza</b>	
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

<b>M 3: Cumprimento da Programação de Atividades</b>	
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

<b>MÓDULO 4: Limpeza dos Móveis</b>	
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

<b>MÓDULO 5: Limpeza de Pisos e Paredes</b>	
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

<b>MÓDULO 6: Limpeza de Esquadrias</b>	
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

<b>MÓDULO 7: Recipientes para Resíduos (Lixeiras)</b>	
<b>Descrição e Critérios dos Itens Avaliados</b>	<b>Pontuação a ser atribuída</b>
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

<b>MÓDULO 8: Áreas Externas</b>	
<b>Descrição e Critérios dos Itens Avaliados</b>	<b>Pontuação a ser atribuída</b>
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

<b>MÓDULO 9: Limpeza dos banheiros</b>	
<b>Descrição e Critérios dos Itens Avaliados</b>	<b>Pontuação a ser atribuída</b>
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

<b>MÓDULO 10: Reposição de materiais nos banheiros</b>	
<b>Descrição e Critérios dos Itens Avaliados</b>	<b>Pontuação</b>
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.

<b>PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO</b>	
<b>DADOS DO CONTRATANTE</b>	
Razão Social:	
Endereço:	
E-mail:	
<b>DADOS DA CONTRATADA</b>	

Razão Social:					
CNPJ:					
Endereço:					
Telefone:					
E-mail:					
Preposto:					
<b>DADOS DO CONTRATO</b>					
Licitação:					
Contrato:					
Vigência:					
Objeto:					
<b>Mês de Referência:</b>	<b>Data da Avaliação:</b>	<b>Responsável pela Avaliação:</b>			
<b>RESULTADO DA AVALIAÇÃO</b>					
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		
<b>RESULTADO DA AVALIAÇÃO:</b>					
<b>PERCENTUAL DE DESCONTO ATRIBUÍDO:</b>					

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

