



ANEXO -XI

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	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
REITORIA

04	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%
						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**

Unidade:	Data:				
Servidor:					
Contratada:					
Nº do contrato:					
Serviço prestado na unidade					
	O	B	R	I	N
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					
Serviço prestado na área comum					
	O	B	R	I	N
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

Ambiente:	Data:
Contratada:	
Nº do contrato:	

Itens Avaliados

1- Aparelhos telefônicos e equipamentos

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



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

8- Cortinas

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

9- Portas, batentes e maçanetas

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

10- Piso

	Piso sem sujidade, encerado e com brilho	Ótimo
	Piso encerado, porém com sujidade nos cantos ou pequena quantidade de material sólido recente	Bom
	Piso encerado, porém com sujidades sólidas em sua extensão (papel, ciscos, etc...); piso com alguma sujidade orgânica	Regular
	Piso não encerado, com sujidade orgânica e pó acumulado	Insatisfatório
	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	Ótimo
	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	Bom
	Cesto de lixo sujo ou molhado no seu interior; Embalagem correta (padrão, cor, etc.), porém com os resíduos transbordando	Regular
	Cesto de lixo sujo. Embalagem errada (padrão, cor, etc.). Presença de respingos de matéria orgânica. Não há troca dos sacos de lixo	Insatisfatório
	Não aplicável	

12- Carpetes

	Carpete limpo	Ótimo
--	---------------	--------------



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

13- Teto

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

14- Vidros

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