



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
CMS- 5º RM
HOSPITAL GERAL DE CURITIBA**

ANEXO VI

**METODOLOGIA DE APURAÇÃO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
(IMR)**

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. Este documento será utilizado para mensuração dos resultados e avaliação dos serviços prestados, e contém a descrição dos critérios e pontuações a serem empregados na gestão contratual. Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados subsidiarão os cálculos para definição dos valores a serem faturados mensalmente.

1.2. A adoção desses critérios assegurará ao Contratante instrumentos efetivos de avaliação e controle da qualidade do serviço ofertado, de forma a obter as adequadas condições de salubridade e higiene nos ambientes envolvidos.

1.3. O *INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)*: é o ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1. A avaliação da Contratada na prestação de serviços de limpeza se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

2.1.1. Equipamentos, Produtos e Técnicas de Limpeza;

2.1.2. Pessoal, Frequência e Assiduidade, e

2.1.3. Inspeção dos Serviços *in loco*.

2.2. Será designada a Equipe de Gestão e Fiscalização do referido Contrato que, por meio dos Fiscais Técnicos e Setoriais, acompanhará a execução das atividades, certificando mensalmente a prestação e avaliação dos serviços, observando, entre outros, os seguintes critérios:

- 2.2.1. Avaliação e controle da entrega dos insumos através de formulário específico, a ser elaborado pela Contratante;
- 2.2.2. Avaliação de limpeza de todas as superfícies fixas horizontais e verticais;
- 2.2.3. Avaliação da execução da limpeza, asseio e conservação;
- 2.2.4. Avaliação do cumprimento do Plano de Atividades Diárias e do Cronograma de Limpezas Terminais;
- 2.2.5. Avaliação dos procedimentos de limpeza;
- 2.2.6. Reabastecimento dos materiais de limpeza pessoal e descartáveis como: papel toalha, higiênico, sabonete líquido, coletores de material perfurocortantes e sacos para o acondicionamento dos resíduos;
- 2.2.7. Avaliação das condições de limpeza e abastecimento dos dispensadores em geral e dos carros de limpeza;
- 2.2.8. Avaliação da qualidade dos utensílios, materiais e produtos padronizados, com correta diluição e em quantidade adequada para a execução dos procedimentos.
- 2.2.9. Verificação da composição do carro funcional, quando houver, nos padrões especificados, com todos os materiais e frascos com produtos químicos identificados corretamente;
- 2.2.10. Avaliação dos produtos utilizados, com a correta diluição em quantidade adequada para a execução das tarefas;
- 2.2.11. Os recipientes para acondicionamento dos resíduos limpos, adaptados corretamente e com embalagens adequadas.
- 2.2.12. Verificação dos cestos e sacos de lixo adequados em cada recipiente, observando-se para a quantidade de lixo que não deve ultrapassar de 2/3 da capacidade;
- 2.2.13. Uso correto dos equipamentos de proteção individual e coletivo;
- 2.2.14. Avaliação das condições de manutenção da ordem e limpeza no que tange a higienização.
- 2.2.15. O piso deve estar seco, limpo e com enceramento.
- 2.2.16. O depósito de material de limpeza deve estar organizado e limpo.

3. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

3.1. Introdução:

3.1.1. Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de limpeza, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade do Contratante, e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/ controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

3.2. Objetivo:

3.2.1 O objetivo é definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução dos contratos de prestação de serviços de limpeza.

3.3. Regras Gerais:

3.3.1. A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza se faz por meio de pontuação em conceitos Bom, Regular e Ruim, em cada um dos itens vistoriados.

3.4. Conceitos da pontuação e equivalência a ser utilizada em todos os itens:

BOM 100	REGULAR 80	RUIM 30
--------------------------	-----------------------------	--------------------------

3.4.1. **BOM** – Refere-se à **conformidade** dos critérios, como por EXEMPLO:

3.4.1.1. Vidros limpos;

3.4.1.2. Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;

3.4.1.3. Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas e volume até 2/3 ou ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;

3.4.1.4. Funcionários treinados no setor, utilizando uniforme padrão limpo, passado e asseado, calçados limpos e utilizando os equipamentos de proteção individual e coletiva;

3.4.1.5. Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente não havendo ocorrido falha na rotina dos serviços ou havendo falha em lugares isolados.

3.4.1.6. Utilização correta dos materiais (sacos) e equipamentos para coleta dos resíduos (lixo) da área limpa até a local de armazenamento (lixeira);

3.4.2. **REGULAR** – Refere-se à **desconformidade parcial** dos critérios, como por EXEMPLO:

- 3.4.2.1. Ocorrência de poeira em vários locais (minoria);
- 3.4.2.2. Ocorrência de várias (minoria) lixeiras fora do padrão;
- 3.4.2.3. Ocorrência de saídas de ar condicionado sujas ou exaustores sujos ou móveis sujos com poeira;
- 3.4.2.4. Ocorrência de piso sujo e molhado em vários lugares (minoria).
- 3.4.2.5. Não cumprimento parcial do plano de atividades diárias e do cronograma de limpeza terminal sem justificativa e sem comunicar CONTRATANTE e, vários locais (minoria);
- 3.4.2.6. Falta de material ou equipamento que ocasionou a não realização das atividades em vários locais (minoria);
- 3.4.2.7. Pequenas falhas na utilização correta dos materiais (sacos) e equipamentos para coleta dos resíduos (lixo) da área limpa até a local de armazenamento (lixeira);

3.4.3. **RUIM** – Refere-se à **desconformidade total** dos critérios, como por EXEMPLO:

- 3.4.3.1. Frequência de poeiras e sujidades em diversas áreas (total ou maioria);
- 3.4.3.2. Quebra de técnica dos procedimentos de limpeza;
- 3.4.3.3. Várias saídas (total ou maioria) de ar condicionado e exaustores frequentemente sujos;
- 3.4.3.4. Vários móveis (total ou maioria) sujos com acúmulo de pó e outras sujidades;
- 3.4.3.5. Execução da limpeza sem a técnica adequada;
- 3.4.3.6. Embalagens para resíduos não ajustados nos recipientes;
- 3.4.3.7. Recipientes para resíduos sujos acima de 2/3 da capacidade;
- 3.4.3.8. Piso molhado, sujo, com detritos e os cantos encardidos em vários locais (totalidade ou maioria);
- 3.4.3.9. Não cumprimento total do plano de atividades diárias e do cronograma de limpeza terminal, em vários locais (totalidade ou maioria), sem justificativa e sem comunicar o CONTRATANTE;

3.4.3.10. Funcionário com o uniforme, equipamento de proteção individual incompleto e realizando atividades sem uso do equipamento de proteção coletiva;

3.4.3.11. Falta de material ou equipamento que ocasionou a não realização das atividades em vários locais (totalidade ou maioria);

3.4.3.12. Sanitários e vestiários sujos.

3.4.3.13. O não uso correto dos materiais (sacos) e equipamentos para coleta dos resíduos (lixo) da área limpa até a local de armazenamento (lixeira);

3.5. Módulos e componentes da Avaliação da Qualidade:

Módulos e componentes da avaliação da qualidade		
Módulos		Itens avaliados
A	Insumos	A1. Equipamentos e Produtos de Limpeza
B	Pessoal	B1. Quantidade da Equipe
		B2. Apresentação - Uniformização
		B3. Equipamento de Proteção Individual
		B4. Qualidade da Equipe
C	Cronograma	C1. Cumprimento do Cronograma e das atividades
D	Inspeção dos Serviços	D1. Inspeções realizadas

3.6. Critérios para os itens avaliados:

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	AVALIAÇÃO
A.1 - EQUIPAMENTOS E PRODUTOS DE LIMPEZA	
Não houve ocorrência, ou houveram ocorrências em áreas ou locais isolados que causaram a interrupção ou perda de qualidade do serviço por conta de falta e/ou má qualidade dos produtos ou equipamento empregados pela contratada.	BOM
Houve ocorrências, que causaram a interrupção ou perda de qualidade do serviço por conta de falta e/ou da má qualidade dos produtos ou equipamento empregados pela contratada na minoria das áreas ou locais.	REGULAR
Houve ocorrências, que causaram a interrupção ou perda de qualidade do serviço por conta de falta e/ou má qualidade dos produtos ou equipamento empregados pela contratada na maioria ou totalidade das áreas ou locais	RUIM
B.1 – QUANTIDADE DA EQUIPE	
A produtividade é mantida conforme o contrato, com poucas falhas na reposição de funcionários e não afetando a execução das tarefas e a manutenção das áreas limpas.	BOM
A produtividade é mantida conforme o contrato, mas houveram falhas na reposição de funcionários que afetaram a limpeza de pequenas áreas.	REGULAR

A produtividade não é mantida conforme o contrato e afetando a limpeza na maioria ou na totalidade das áreas.	RUIM
B.2 - APRESENTAÇÃO – UNIFORMIZAÇÃO	
Uniforme completo como padronizado no descritivo. Uniforme limpo e íntegro e funcionário portando identificação funcional (crachá).	BOM
Uniforme completo, porém, mantendo algum tipo de avaria e/ou malconservado ou Funcionário com uniforme, mas, na maioria dos dias do mês está sem a identificação funcional (crachá).	REGULAR
Uniforme incompleto ou Funcionário sem uniforme ou Funcionário com Uniforme frequentemente sujo.	RUIM
B.3 - EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	
O EPI está disponível para o uso e está adequado para a atividade (uniforme, luvas, máscaras, calçados de segurança e outros).	BOM
O EPI está disponível para uso do funcionário, mas é utilizado de forma incorreta ou não é utilizado. Em ambos os casos está configurada a falha na supervisão da contratada e necessidade de treinamento.	REGULAR
O EPI não está disponível.	RUIM
B.4 - QUALIDADE DA EQUIPE	
A equipe é treinada e pratica boa técnica para o cumprimento do objeto ou existem pequenas ocorrências em relação à necessidade de treinamento da equipe.	BOM
A equipe é treinada e pratica boa técnica para o cumprimento do objeto ou existem várias ocorrências em relação à necessidade de treinamento, mas estas ocorrências não comprometem o bom andamento do contrato, estando a empresa contratada disposta ou atenta para a resolução do problema.	REGULAR
A equipe não é treinada e/ou não pratica boa técnica para o cumprimento do objeto e a empresa contratada se comporta de maneira desleixada com relação a sua equipe em relação à esta necessidade (treinamento).	RUIM
C.1 - CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES	
A frequência de limpeza tem ocorrido conforme a rotina padronizada: diária, semanal ou mensal e dentro do mapa de limpeza elaborado conforme estabelecido no termo de referência.	BOM
A frequência de limpeza tem ocorrido conforme a rotina padronizada: diária, semanal ou mensal e dentro do mapa de limpeza elaborado conforme estabelecido no termo de referência, havendo pequenas falhas na minoria das áreas ou locais.	REGULAR
A frequência de limpeza não ocorrido conforme a rotina padronizada: diária, semanal ou mensal e dentro do mapa de limpeza elaborado conforme estabelecido no termo de referência, havendo falhas na totalidade ou na maioria das áreas ou locais	RUIM
D.1- MÉDIA DOS ITENS AVALIADOS	
Pontuação a ser obtida após a realização de cada avaliação, conforme tabela e critérios estabelecidos no item "Avaliação das Áreas" (3.7)	

3.7. Avaliação das Áreas

3.7.1. Relação dos itens a serem vistoriados e as respectivas pontuações para as situações encontradas durante as vistorias e computados no módulo D:

D.2 - LOUÇAS SANITÁRIAS (VASO SANITÁRIO E MICTÓRIO)	
Vaso sanitário, mictório, comando de registros e válvulas hidráulicas limpos, isentos de sujidades.	BOM
Vaso sanitário, mictório, comando de registros e válvulas hidráulicas apresentando sujidades esporádicas e pontuais na minoria das áreas ou locais.	REGULAR
Vaso Sanitário, mictório, comando de registros e válvulas hidráulicas sujos apresentando sujidade constante na maioria das áreas ou locais	RUIM
D.3 - MÓVEIS	
Móveis limpos.	BOM
Móveis com presença de sujidades, em razão de falha na limpeza diária.	REGULAR
Móveis com acúmulo de pó e manchas causadas pelo acúmulo de poeira, ou pelo emprego indevido de material de limpeza.	RUIM
D.4 - PAREDE e AZULEJOS	
Parede e Azulejos limpos.	BOM
Paredes e Azulejos com presenças de poeira de manchas passíveis de remoção ou resquícios de produtos de limpeza na minoria das áreas ou locais.	REGULAR
Paredes e Azulejos com acúmulo de poeira e manchas passíveis de remoção na maioria das áreas ou locais.	RUIM
D.5 - PIA - CUBA	
Pia, válvulas, comando das torneiras e gabinete limpos.	BOM
Pia, válvulas, comando das torneiras e gabinete com presença de sujidades na minoria das áreas ou locais ou presença de sujidade em poucos momentos durante o período avaliado.	REGULAR
Pia, válvulas, comando das torneiras e gabinete com presença de sujidades na maioria das áreas ou locais ou presença de sujidade em vários momentos durante o período avaliado.	RUIM
D.6 – PISO	
Piso limpo e seco (encerado, com brilho ou aspirado) ou apresentando pequena presença de sujidade decorrente de fato extraordinário sendo mantida a execução das	BOM

rotinas dentro do programado.	
Piso com a constante presença de pequenas sujidades em sua extensão ou molhado em algumas áreas ou locais decorrentes de pequenas falhas nas rotinas programadas ou pequenas falhas na execução.	REGULAR
Piso com acúmulo de sujeira ou constantemente molhado, sem brilho, não aspirado ou não encerado, conforme a necessidade de cada piso, e o estabelecido pela administração no termo de referência.	RUIM
D.7 - RECIPIENTE PARA RESÍDUOS (Lixeira)	
Cesto de lixo limpo e seco com no máximo 2/3 da capacidade e lixo recolhido minimamente na quantidade diária estabelecida pela administração no termo de referência (duas vezes por dia) com saco de lixo adequado à sua capacidade.	BOM
Cesto de lixo limpo e seco com capacidade acima do limite de 2/3 e/ou lixo recolhido abaixo da quantidade diária estabelecida pela administração no termo de referência (duas vezes por dia) e/ou com saco de lixo inadequado na minoria dos cestos.	REGULAR
Cesto de lixo sujo com capacidade acima do limite de 2/3 e/ou lixo recolhido abaixo da quantidade diária estabelecida pela administração no termo de referência (duas vezes) sem saco de lixo e/ou com a quantidade de sacos de lixo inferior ao necessário.	RUIM
D.8 - SAÍDA DE AR CONDICIONADO - EXAUSTOR	
Parte externa do ar condicionado e/ou exaustor e filtro do aparelho de ar condicionado limpos e dentro da periodicidade determinada pela administração no termo de referência.	BOM
Parte externa do ar condicionado e/ou exaustor com presença de sujidades e filtro do aparelho de ar condicionado limpo não cumprindo o mapa de limpeza; ou	REGULAR
Parte externa de ar condicionado e/ou exaustor limpo e filtro do aparelho de ar condicionado sujo, não cumprindo o mapa de limpeza.	
Parte externa do ar condicionado e/ou exaustor e filtro do aparelho de ar condicionado sujos não cumprindo o mapa de limpeza; ou	RUIM
Foi solicitado limpeza dos filtros de aparelho de ar condicionado e não houve atendimento descumprindo o mapa de limpeza.	
D.9 - TETO	
Teto limpo.	BOM
Teto com sujidade e manchas passíveis de remoção através de simples limpeza na minoria das partes ou áreas.	REGULAR
Teto acúmulo de sujidade e manchas passíveis de remoção através de simples limpeza na maioria das partes ou	RUIM
Presença de picumã.	
D.10 - VIDRO E ESQUADRIA	
Vidro e esquadria limpos e limpeza sendo efetuada dentro dos limites de periodicidade estabelecidos pela administração no termo de referência.	BOM
Vidro limpo e esquadria com presença de sujidade; ou Limpeza sendo efetuada em desacordo com os limites de periodicidade estabelecidos pela administração no termo de referência.	REGULAR
Vidro sujo.	RUIM
D.11 - RECOLHIMENTO DE RESÍDUOS- (até área interna de destino)	
Todo o resíduo gerado nas áreas relacionadas com o contrato é recolhido com o uso das embalagens (sacos) e equipamentos (carros) necessários para a manutenção de	BOM

salubridade das instalações e das pessoas.	
Parte ou a minoria do resíduo gerado nas áreas relacionadas com o contrato são recolhidos sem o uso das embalagens (sacos) e equipamentos (carros) necessários para a manutenção de salubridade das instalações e das pessoas	REGULAR
O recolhimento do lixo está ocorrendo em sua maioria sem a utilização das embalagens e dos equipamentos corretos.	RUIM
D.12 - ESCADA, ELEVADOR E RAMPA	
Escadas, Elevador e Rampa limpo (encerado, com brilho, aspirado conforme o caso).	BOM
Escadas, Elevador e Rampa com a constante presença de pequenas sujidades em sua extensão.	REGULAR
Escadas, Elevador e Rampa com acúmulo de sujeira ou com presença em grande parte de sua extensão.	RUIM

4. CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS

4.1. Os cálculos seguem a seguinte metodologia:

- Quantidade de item Avaliados = Z sendo 18 (dezoito) o número máximo (Z) de itens avaliados

Itens avaliados	Qte (A)	Equivalência (E)	Pontos Obtidos Y=(A x E)
Quantidade de ótimo		100	
Quantidade de regular		80	
Quantidade de ruim		30	

- Total de Pontos Obtidos (Y) = Quantidade de cada nota (A) multiplicado pela equivalência (E)
- Pontos (P) = somatório dos pontos obtidos (Y) divididos pela quantidade de itens avaliados (Z)

$$P = \frac{\sum Y}{Z}$$

4.1.1. Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das avaliações de todas as unidades.

4.1.2. O resultado de cada avaliação terá como teto máximo 100 pontos.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Fiscais setoriais: responsável pela Avaliação da Contratada utilizando o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e o controle de materiais, e encaminhamento da documentação ao Gestor de Contratos.

5.2. Fiscal administrativo: responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pela apuração do percentual de liberação da fatura correspondente e a verificação da necessidade de aplicação de sanções adicionais relativas à prestação de serviço e aos parâmetros fixados no Termo de Referência e no Instrumento Convocatório.

5.3. Gestor do contrato: avaliar a documentação encaminhada pelos fiscais e aprovar o valor a ser faturado para a empresa, para posterior pagamento.

6. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

6.1. Cabe aos fiscais setoriais, auxiliados pelos integrantes das seções, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada. Conferir a entrega de todos os materiais e equipamentos realizando os assentamentos nos formulários de controle.

6.2. Os fiscais setoriais devem encaminhar, até o vigésimo dia do mês avaliado, o Formulário de IMR dos Serviços de Limpeza para o Fiscal administrativo.

6.3. Cabe ao Fiscal administrativo, mensalmente, e com base em todas as avaliações de qualidade geradas durante este período, apurar o percentual de liberação da fatura correspondente a cada Unidade e informar a CONTRATADA para que esta emita a Nota Fiscal no valor correspondente;

6.4. Cabe ao Gestor de Contrato, mensalmente, e com base em todas as avaliações de qualidade geradas durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada (ANEXO VI) frente ao contrato firmado, apurar possíveis penalidades a serem aplicadas pela falha na execução ou inexecução contratual.

6.5. O cálculo do valor a ser pago para cada fatura observará a seguinte tabela de percentual que deverá ser aplicado sobre o valor corresponde ao contratado para a Unidade avaliadora:

NOTA	RESULTADO	% DE LIBERAÇÃO
A	NOTA MAIOR OU IGUAL A 93 PONTOS	100%
B	NOTA ENTRE 92 E 90 PONTOS	95%
C	NOTA ENTRE 89 E 88 PONTOS	92%
D	NOTA ENTRE 87 E 86 PONTOS	89%
E	NOTA ENTRE 85 E 84 PONTOS	86%
F	NOTA ENTRE 83 E 82 PONTOS	83%
G	NOTA MENOR OU IGUAL A 81 PONTOS	80