

MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA
INSTITUTO MILITAR DE ENGENHARIA
(Real Academia de Artilharia, Fortificação e Desenho, 1792)

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
MÊS/ANO

CONTRATADA:

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA

CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS		Resultado Avaliado
MÓDULO “A” – EQUIPAMENTOS, PRODUTOS E TÉCNICA		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
A.1	CARRO DE LIMPEZA	
O carro de limpeza está limpo, organizado, sem falta de itens padronizados e todos os componentes estão identificados.	3	
O carro de limpeza está limpo e organizado, com falta de até 02 itens padronizados.	2	
O carro de limpeza está limpo e organizado, com falta acima de 02 itens padronizados.	1	
O carro de limpeza está desorganizado, sujo e itens faltando.	0	
A.2	PRODUTOS DE LIMPEZA	
Todos os produtos estão sendo utilizados segundo as determinações da Contratada e as especificações técnicas do edital. Diluição correta, as soluções estão em recipientes adequados e identificados.	3	
Os produtos e a diluição estão corretos, porém não seguem a indicação de uso no local.	2	
Os produtos estão corretos, mas a diluição é incorreta. Os produtos estão em recipientes inadequados.	1	
Os produtos não são indicados para o uso no local e a diluição é incorreta. Os produtos estão em recipientes inadequados e sem identificação.	0	
A.3	TÉCNICAS DE LIMPEZA	
A técnica de limpeza está correta segundo as recomendações estabelecidas	3	
Os equipamentos e materiais estão corretos, mas há erro na ordem da realização da técnica.	2	
A técnica está parcialmente correta, porém a solução dos baldes apresentam-se turvas.	1	
A técnica está incorreta e a solução está muito suja.	0	

CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS		Resultado Avaliado
MÓDULO “B” – EQUIPAMENTOS, PRODUTOS E TÉCNICA		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
B.1	UNIFORMIDADE DA EQUIPE	

Os serviços são executados por serventes capacitados e em quantidades adequadas para a área. Mantém fixas as escalas dos funcionários.		3	
Os serviços são executados por serventes capacitados e em quantidades adequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários.		2	
Os serviços são executados por serventes com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários.		1	
Os serviços são executados por serventes com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Ocorrem atrasos e/ou absenteísmo, prejudicando o fluxo e a qualidade das atividades a serem desenvolvidas; apresentam posturas inadequadas; desrespeitam as chefias e demais profissionais da área; são agressivos no relacionamento com os colegas, falam alto etc.		0	
B.2	APRESENTAÇÃO - UNIFORMIZAÇÃO		
Uniformizados completamente conforme especificações. Uniformes limpos, passados e íntegros e portando identificação funcional.		3	
Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional.		2	
Uniforme completo, rasgado, sujo, amarrotado.		1	
Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme.		0	
B.3	EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL		
EPI adequados disponíveis para o uso (uniformes, luvas, calçados / botas, máscaras, óculos de proteção e avental).		3	
Disponibilidade parcial de EPI. Falta(m) um ou mais itens.		2	
EPI inadequados ou utilizados incorretamente.		1	
Não utilizam EPI nas situações de uso obrigatório.		0	

CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS		Resultado Avaliado
MÓDULO “C” – FREQUÊNCIA		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
C.1	CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES	
A frequência de limpeza tem ocorrido conforme a rotina preconizada diária, semanal, mensal, etc. Apresenta cronograma checado e o impresso de execução da limpeza terminal está assinado pelo responsável da empresa e da área.		3
A frequência de limpeza terminal tem ocorrido conforme a rotina preconizada diária, semanal, mensal, etc. Não apresenta o cronograma checado, porém o impresso de execução da limpeza terminal está assinado pelo responsável da empresa e da área.		2
A frequência de limpeza terminal tem ocorrido parcialmente ou em desacordo com a rotina preconizada diária, semanal, mensal, etc. O cronograma está checado, porém o impresso de execução da limpeza terminal está em desacordo com a programação.		1
A frequência de limpeza terminal não tem ocorrido. O cronograma não está checado, e não apresenta o impresso de execução da limpeza terminal assinado pelo responsável da empresa e da área.		0

CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS		Resultado
MÓDULO “D” – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS - AVALIAÇÃO DAS ÁREAS		Avaliado
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
D.1	APARELHOS TELEFÔNICOS / EQUIPAMENTOS	
Equipamentos limpos e sem gordura		3
Equipamentos com pouca sujeidade no fone/teclas, monitor, periféricos etc.		2
Presença de sujeidade na fiação, teclas, disco, monitor, periféricos etc.		1
Presença de sujeidade, manchas e pó em fiação e no equipamento.		0
D.2	BEBEDOURO	
Isento de sujeidade. Bandeja de bebedouro limpa		3
Presença de sujeidade na parede (carcaça). Bandeja do bebedouro limpa.		2
Presença de manchas antigas de sujeidade. Bandeja do bebedouro isenta de sujeidade orgânica.		1
Presença de sujeidade orgânica e lodo.		0
D.3	EXTINTORES DE INCÊNDIO E QUADROS EM GERAL	
Ausência de pó.		3
Presença de pouca quantidade de pó em sua superfície.		2
Presença de grande quantidade de pó na parte superior e lateral.		1
		0
Presença de objetos de limpeza acondicionados inadequadamente e com sujeidades.		
D.4	SANITÁRIOS	
Vasos sanitários limpos e sem manchas de sujeira.		3
Vasos sanitários limpos e sem manchas de sujeira.		2
Isentos de sujeidade orgânica. Presença de odor.		1
Crostras na borda interna superior, presença de sujeidade orgânica e odor.		0
D.5	LAVATÓRIOS (PIAS E CUBAS)	
Pias e cubas sanitárias limpas e sem manchas de sujeira.		3
Pias e cubas sanitárias com manchas secas de água e/ou sabonete, porém sem sujeidade.		2
Comando de registros e válvulas com sujeidade e pouco brilho. Isentos de sujeidade orgânica. Presença de cabelos. Presença de crostras na superfície de ralos e grelhas.		1
Presença de sujeidade orgânica e lodo. Crostras em ralos e grelhas.		0
D.6	ACESSÓRIOS SANITÁRIOS (Espelhos, dispenser de papel toalha, higiênico, álcool em gel e sabonete líquido.	
Acessórios completos e isentos de sujeidade.		3
Pequena quantidade de sujeidade		2
Presença de sujeidade em cantos isolados e acessórios. Falta de material (papel higiênico, toalha, sabonete líquido e álcool, em gel).		1
Presença de sujeidade em grande extensão e interior. Falta de material		0

D.7	MÓVEIS	
Móveis limpos (estações, armários, cadeiras e outros)	3	
Móveis com pouca sujeidade nos cantos de sua superfície	2	
Presença de sujeidades nos cantos e pés	1	
Presença de pó e manchas em sua superfície	0	
D.8	PAREDE	
Parede isenta de sujeidade	3	
Parede isenta de sujeidade orgânica; presença de sujeidade em pontos localizados; presença de resquícios de material ou produto de limpeza.	2	
Parede isenta de sujeidade orgânica; Presença de manchas de fita adesiva envelhecida, pó em sua extensão	1	
Parede apresentando manchas de secreção, restos de alimentos e respingos, principalmente nas áreas mais baixas da parede.	0	
D.9	PERSIANAS	
Persianas limpas	3	
Persianas com algumas manchas	2	
Persianas com sujeidade em pontos isolados e pó	1	
Persianas com pó e sujas.	0	
D.10	PISOS	
Piso sem sujeidades, encerado e com brilho	3	
Piso encerado, porém com sujeidades nos cantos ou pequena quantidade de material sólido recente	2	
Presença encerado, porém com sujeidades sólidas em sua extensão (papel, ciscos, etc.); Piso com alguma sujeidade orgânica.	1	
Piso não encerado, com sujeidade orgânica (restos de alimentos, pó acumulado, etc	0	
D.11	PORTAS - BATENTES - MAÇANETAS	
Portas, batentes e maçanetas limpos e sem manchas.	3	
Presença de sujeidade removível na área próxima à maçaneta;	2	
Presença de pequena quantidade de sujeidade (pó).	1	
Presença de sujeidade removível: marcas de mão, fita adesiva,	0	
D.12	RECIPIENTE 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.	3	
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	

Cesto de lixo sujo ou molhado no seu interior Embalagem correta (padrão, cor, etc.), porém com os resíduos transbordando	1	
Cesto de lixo sujo. Embalagem errada (padrão, cor, etc.). Presença de respingos de matéria orgânica. Não há troca dos sacos de lixo.	0	
D.13	SAÍDA DE AR CONDICIONADO - EXAUSTORES	
Saídas de ar condicionado e/ou exaustores isentos de poeira e outras sujidades	3	
Saídas de ar condicionado e/ou exaustores com presença de poeira em pontos localizados	2	
Saídas de ar condicionado e/ou exaustores com presença de poeira, manchas e picomã na maioria dos itens vistoriados.	1	
Todas as saídas de ar condicionado e/ou exaustores apresentam poeira, manchas, picomãs, sujidades	0	
D.14	TAPETES	
Tapete limpo.	3	
Tapete limpo, porém com algumas sujidades sólidas.	2	
Tapete com sujidades nos cantos, adesivos (balas, chicletes, etc)	1	
Tapete apresentando sujidade sólida, além de papéis e pó.	0	
D.15	TETO	
Teto limpo, sem sujidades.	3	
Teto limpo com sujidade em pontos isolados.	2	
Teto com presença de sujidade nos cantos próximos à parede.	1	
Teto com sujidade como picomã, matéria orgânica etc.	0	
D.16	VIDROS	
Vidros limpos.	3	
Presença de discreta sujidade. O cronograma é cumprido parcialmente.	2	
Vidros limpos, porém, com sujidades nos cantos. Pó em sua extensão.	1	
Vidros com presença de sujidades sólidas e manchas de líquidos em sua extensão	0	

CÁLCULOS PARA A OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS

RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE

O total da pontuação por módulo será dividido pelo respectivo peso, compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços de limpeza, conforme quadro abaixo:

MÓDULOS	PONTOS MÁXIMOS	PONTUAÇÃO DA CONTRATADA	PESO NA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA	RESULTADA DA CONTRATADA
A	9	0	0,15	60	0
B	9	0	0,15	60	0
C	3	0	0,15	20	0

D	48	0	0,15	320	0
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO				460	0

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das avaliações (oito no mínimo) da qualidade dos serviços de limpeza.

CONTINGENTES DE SERVENTES ATUANDO NO PERÍODO

Será apurado mensalmente a média diária dos funcionários (serventes), atuando diretamente em cada unidade, que deverá ser dividida pelo contingente estipulado no contrato e multiplicado por 100 (cem), gerando assim o valor numérico para efeitos de fatura. O resultado da apuração do contingente terá como teto máximo (100) pontos.

TOTAL DE FALTAS			0
Contingente Estipulado (A)	Média Diária (B)	Cálculo ((B/A)*100)	
29	29,00	100,00	
RESULTADO OBTIDO			100,00

RESULTADOS DOS VALORES PARA EMISSÃO DAS FATURAS MENSAIS

Para obtenção do Valor Mensal da Fatura, os resultados das Avaliações de Qualidade e do Contingente de Serventes serão divididos por 0,50 e posteriormente somados, conforme verificado abaixo:

ITEM	PONTUAÇÃO MÁXIMA	PONTUAÇÃO OBTIDA	DIVISOR	RESULTADO FINAL
Resultado das avaliações	460	0	0,5	0
Contingente de Serventes	100	100,00	0,5	
VALOR FINAL DAS FATURAS				

FAIXAS DE PONTUAÇÃO PARA LIBERAÇÃO DA FATURA		PONTUAÇÃO OBTIDA
Liberação de 100% da Fatura	Acima de 840 Pontos	0,00
Liberação de 90% da Fatura	DE: 784 A 840 PONTOS	
Liberação de 80% da Fatura	DE: 667 A 783 PONTOS	
Liberação de 70% da Fatura	DE: 560 A 666 PONTOS	
Liberação de 60% da Fatura	DE: 444 A 559 PONTOS	
Liberação de 50% da Fatura	ABAIXO DE 559 PONTOS	

Observações:
