



MARINHA DO BRASIL
HOSPITAL NAVAL DE LADÁRIO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90001/2024
(Processo Administrativo nº 63063.000268/2023-21)

Serviço Continuado com Dedicção Exclusiva de Mão de Obra

ANEXO IV
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO PARA ACEITE DOS SERVIÇOS

1 – INTRODUÇÃO

Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de limpeza hospitalar integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da 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.

2 – OBJETIVOS

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução dos contratos de prestação de serviços de limpeza hospitalar.

3 – REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza hospitalar se faz por meio de análise dos seguintes módulos:

- a) Equipamentos e Produtos e Técnica de Limpeza;
- b) Pessoal;
- c) Frequência; e
- d) Inspeção dos Serviços nas Áreas.

4 – CRITÉRIOS

A avaliação limita-se à atribuição, no formulário de Avaliação de Qualidade dos serviços, dos conceitos de muito bom, bom, regular e péssimo, equivalente aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado.

5 - CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS:

MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
03 (três) pontos	02 (dois) pontos	01(um) ponto	0 (zero) ponto

MUITO BOM - Refere-se à conformidade total dos critérios:

- Inexistência de poeira;
- Inexistência de sujidade;
- Vidros limpos;
- Superfície sem sangue e ou fluidos corpóreos;
- Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;
- Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas volume até 2/3;
- Funcionário fixo e treinado no setor, uniformizado e com E.P.I;
- Materiais e produtos padronizados em quantidade suficiente;
- Carrinho de limpeza limpo, estado de limpeza das cabeleiras de MOP e panos de limpeza, sala de resíduos;

BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

- Ocorrência de poeira em local isolado que não seja próximo à execução de procedimentos invasivos;
- Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
- Ocorrência isolada no reabastecimento;

REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

- Ocorrência de poeira em vários locais, que não seja próximo à execução de procedimentos invasivos;
- Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;
- Ocorrências por falta de reabastecimento;
- Quebra de técnica de limpeza;
- Saídas de ar condicionado sujas e móveis sujos com poeira;
- Piso sujo e molhado;

PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:

- Poeira e sujidades em salas cirúrgicas, locais de procedimentos mobiliários;
- Presença de sangue e fluidos corpóreos nas superfícies;
- Ocorrência de poeiras em superfícies fixas próximas ao paciente, local de preparo de medicamentos, salas de procedimentos;
- Quebra de técnica de limpeza;
- Carro de limpeza incompleto;
- Saídas de ar condicionado sujas e móveis sujos com poeira;
- Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
- Lixeiras sujas e transbordando;
- Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes;
- Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem motivo ou sem comunicação com o contato do contratante;
- Funcionário com uniforme e EPI incompleto não uso de EPC;
- Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- Sanitários e vestiários sujos;

- Falta de funcionário no setor; com exceção dos horários de café, almoço e jantar.

6 - MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO

MÓDULOS		ITENS AVALIADOS
A	EQUIPAMENTO, PRODUTO E TÉCNICA	A.1 - Carro de limpeza
		A.2 - Produtos de limpeza
		A.3 - Técnicas de limpeza
B	QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS	B.1 – Uniformidade da equipe
		B.2 – Apresentação – Uniformização
		B.3 – Equipamento de Proteção Individual
C	FREQÜÊNCIA	C.1–Cumprimento do cronograma e das atividades
D	INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	D.1 – Avaliação direta nas áreas em 17 itens
RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA		

7 - CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS

7.1 - 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 CCIH e a especificação técnica do edital. Diluição correta, as soluções estão em recipientes adequados e identificados.	3
Os produtos e a diluição estão corretos, porém não segue a indicação de uso no local.	2
Os produtos estão corretos, mas a diluição é incorreta. Os produtos estão	1

em recipientes inadequados.	
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.	
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

7.2 - MODULO B – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
B.1 – UNIFORMIDADE DA EQUIPE	
Os serviços são executados por funcionários operacionais capacitados e em quantidades adequadas para a área. Mantém fixas as escalas dos funcionários.	3
Os serviços são executados por funcionários operacionais capacitados e em Quantidades adequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários.	2
Os serviços são executados por funcionários operacionais com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários.	1
Os serviços são executados por funcionários operacionais com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Ocorrem atrasos e /ou absenteísmo, prejudicando o fluxo e qualidade das atividades a serem desenvolvidas; posturas inadequadas; desrespeitam as chefias e demais profissionais de saúde da área, são agressivos no relacionamento com os colegas, falam alto etc.	0
B.2 – APRESENTAÇÃO – UNIFORMIZAÇÃO	
Uniformizados completamente como no descritivo. Uniformes limpos, passados e íntegros e portando identificação funcional. Os cabelos presos e utilizando gorros.	3
Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional.	2
Uniforme completo, rasgado, sujo, amarrotado. Usam os gorros, unhas compridas e usam adereços.	1

Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme; cabelos soltos; usam adereços e barba por fazer.	0
B.3 – EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	
EPI's disponíveis para o uso e são adequados (uniformes, luvas, máscaras, gorros, calçados de segurança / botas).	3
Disponibilidade parcial de EPI's. Falta(m) um ou mais itens.	2
EPI's utilizados incorretamente. Utilizam luvas cirúrgicas ao invés das de borrachas. Não utilizam EPI's para isolamentos e UTIS.	1
Não utilizam EPI's nas seguintes situações (avental e luvas de acordo com o tipo de isolamento). Luvas para manipulação de materiais contaminados e solução química.	0

7.3 - MÓDULO C – FREQUÊNCIA

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
C.1 – CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES	
A frequência de limpeza terminal tem ocorrido com a rotina preconizada diária, semanal, mensal. Apresenta cronograma checado, e o impresso de execução da limpeza terminal está assinada pelo responsável da empresa e da área.	3
A frequência de limpeza terminal tem ocorrido com a rotina preconizada diária, semanal, mensal. Não apresenta o cronograma checado, e o impresso de execução da limpeza terminal está assinada pelo responsável da empresa e da área.	2
A frequência de limpeza terminal tem ocorrido parcialmente de acordo com o estabelecido pela área diária, semanal, mensal. 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

7.4 - MÓDULO D – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS - AVALIAÇÃO DAS ÁREAS

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

ITENS VISTORIADOS E AVALIADOS NAS ÁREAS	PONTOS
---	--------

D.1 - ACESSÓRIOS SANITÁRIOS	
(Espelhos, Toalheiro e Saboneteira) Acessórios completos e isentos de sujeidade	3
Pequena quantidade de sujeidade	2
Presença de sujeidade nos cantos dos acessórios. Falta de material (papel higiênico, toalha e sabonete líquido)	1
Presença de sujeidade em sua extensão e interior. Falta de material	0
D.2 - APARELHOS TELEFÔNICOS	
Aparelho limpo e sem gordura	3
Aparelho com pouca sujeidade no fone ou disco/teclas	2
Presença de sujeidade na fiação, teclas e disco	1
Presença de sujeidade manchas e pó em fiação e no aparelho	0
D.3 – 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.4 - BOX DE BANHO	
Limpo e isento de manchas	3
Presença de manchas (gordura do sabão e água) antigas incrustadas	2
Presença de sujeidade nos trilhos e sujeidade nos ralos (cabelos, vassoura)	1
Presença de lodo e sujeidade orgânica	0
D.5 - 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
Presença de objetos de limpeza acondicionados inadequadamente e com sujeidades	0

D.6 – LAVATÓRIOS	
Cubas sanitárias/ louças limpas e sem manchas de sujeira.	3
Cubas sanitárias com manchas secas de água e ou sabonete sem sujeira	2
Comando de registros e válvulas hidra com sujeira e pouco brilho. Isento de sujeira orgânica. Presença de cabelos. Presença de crostas na superfície do ralo da pia.	1
Presença de sujeira orgânica e lodo. Crostas na borda interna superior do vaso e no ralo da pia.	0
D.7 – MÓVEIS	
Móveis limpos	3
Móveis com pouca sujeira nos cantos de sua superfície	2
Presença de sujeiras nos cantos e pés	1
Presença de pó e manchas em sua superfície	0
D.8 – PAREDE	
Parede isenta de sujeira;	3
Parede isenta de sujeira orgânica; presença de sujeira em pontos localizados; presença de resquícios de material ou produto de limpeza;	2
Parede isenta de sujeira 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 sujeira em pontos isolados e pó	1
Persianas com pó e sujas	0
D.10 - PIAS – CUBAS	
Pias isentas de sujeira	3
Presença de manchas secas de água e produto de limpeza	2
Presença de sujeira de sujeira (resto de água suja) Comando da torneira com sujeiras	1

Pias com presença de sujidades orgânica e lodo	0
D.11 – PISO	
Piso sem sujidades, com enceramento e com brilho	3
Piso com sujidades nos cantos (pó) em pequena quantidade de material sólido recente	2
Presença de sujidades sólidas em sua extensão (papel, ciscos); Piso com alguma sujidade orgânica	1
Piso com sujidade orgânica (sangue, secreção restos de alimentos pó acumulado)	0
D.12 - PORTA – BATENTES – MAÇANETAS	
Portas e maçanetas limpas sem manchas	3
Presença de sujidade removível na área próxima à maçaneta; Presença de pequena quantidade de sujidade(pó)	2
Presença de sujidade removível: mão fita adesiva, pó, respingo; Presença de sujidade entre a porta e a parede	1
Presença de sujidade orgânica e pó.	0
D.13 - RECIPIENTE PARA RESÍDUOS (Lixeiras)	
Cesto de lixo limpo, seco, sem resquícios de matéria orgânica. Embalagem na cor correta 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. Presença de saco de lixo cheio além do limite 2/3.	2
Cesto de lixo sujo no seu interior. Molhada na parte interna, com embalagem adequada, com os resíduos transbordando.	1
Cesto de lixo sujo. Os resíduos transbordando, respingos de matéria orgânica, embalagem errada para o tipo de resíduo gerado. Não há troca dos sacos de lixo.	0
D.14 - SAÍDAS DE AR CONDICIONADO - EXAUSTORES	
Saídas de ar condicionado e/ou exaustores isentos de poeira ou 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.15 – TAPETES	
Tapete limpo	3
Tapete limpo com algumas sujidades sólidas	2
Tapete com sujidades nos cantos, adesivos (chicletes)	1
Tapete apresentando sujidade sólida além de papéis e pó	0
D.16 – 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.17 – VIDROS	
Vidros limpos. O cronograma é cumprido	3
Presença de discreta sujidade. O cronograma é cumprido parcialmente	2
Vidro limpo com sujidades nos cantos. Pó em sua extensão. O cronograma de limpeza não está sendo cumprido de acordo com a frequência estabelecida	1
Presença de sujidades sólidas e manchas de líquidos em sua extensão. A limpeza é deficiente. O cronograma não está sendo cumprido.	0

MÉDIA GERAL OBTIDA APÓS AS AVALIAÇÕES MENSAIS DAS ÁREAS

Pontuação a ser obtida após a realização de cada avaliação, conforme tabela e critérios estabelecidos neste Anexo de 0 a 51	De 0 a 51
---	-----------

8 - CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS:

8.1 - RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE:

A cada total da pontuação por módulo aplica-se peso percentual diferenciado, que é obtido mediante a divisão deste total pelo respectivo peso (%), compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços de limpeza. Vide quadro ilustrativo (exemplo) abaixo:

TOTAL DE PONTOS DOS MÓDULOS	PESO (%) NA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER OBTIDA
A (9)	0,15	60
B (9)	0,15	60

C (3)	0,20	15
D (51)	0,50	102
RESULTADO DA AVALIAÇÃO	=	237

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das avaliações de qualidade dos serviços das áreas de limpeza.

O resultado de cada avaliação terá como teto máximo 237 pontos.

8.2 - CONTINGENTE DE OPERACIONAIS ATUANDO NO PERÍODO:

Será apurada mensalmente a média diária dos funcionários operacionais, atuando diretamente em cada Unidade, que deverá ser dividida pelo contingente estipulado e proposto pela Contratada e multiplicado por 100, gerando assim valor numérico para efeitos de fatura.

O resultado da apuração do contingente terá como teto máximo 100 pontos.

- RESULTADO DOS VALORES PARA EMISSÃO DAS FATURAS MENSAIS:

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

ITEM	PONTUAÇÃO MÁXIMA	DIVISOR	RESULTADO
Resultado das Avaliações	237	0,50	474
Contingente de Operacionais	100	0,50	200
VALOR FINAL PARA FATURA	=		674

- INTERVALOS DE PONTOS PARA LIBERAÇÃO DA FATURA:

PERCENTUAL DE LIBERAÇÃO	PONTUAÇÃO ALCANÇADA
LIBERAÇÃO DE 100 % DA FATURA	DE: 500 A 674 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 95 % DA FATURA	DE: 400 A 499 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 90 % DA FATURA	DE: 350 A 399 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 80 % DA FATURA	DE: 300 A 349 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 75 % DA FATURA	ABAIXO DE: 300 PONTOS

9 - PLANILHA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NAS UNIDADES:

O modelo abaixo exemplifica uma planilha contendo os campos a serem preenchidos para a pontuação da avaliação mensal a ser efetuada:

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA

IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE (prédio)		Nº. DA AVALIAÇÃO	
MÊS DE REFERÊNCIA _____	DATA DA AVALIAÇÃO ____/____/____	HORÁRIO DE INÍCIO: ____:____ horas	IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA _____
		HORÁRIO DO TÉRMINO: ____:____ horas	_____

LEGENDA: 3 = MUITO BOM 2 = BOM 1 = REGULAR 0 = PÉSSIMO			

MÓDULO A			
EQUIPAMENTO-PRODUTO-TÉCNICA			PONTOS
A1 Carro de limpeza			
A2 Produtos de limpeza			
A3 Técnicas de limpeza			
MÓDULO B			
PESSOAL – APRESENTAÇÃO – EPI			PONTOS
B.1 Quantidade – Equipe Fixa			
B.2 Apresentação – Uniformização			
B.3 Equipamento de Proteção Individual			
MÓDULO C			
FREQUENCIA			PONTOS
C.1 Cumprimento do cronograma e atividades			
TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS			
MÓDULO	PONTOS	X (Peso)	TOTAL OBTIDO

MÓDULO D	
D.1 - ACESSÓRIOS SANITÁRIOS	PONTOS
D.1 – Acessórios Sanitários	
D.2 - Aparelhos Telefônicos	
D.3 – Bebedouro	
D.4 – Bos de Banho	
D.5 – Extintores de incêndio e Quadros em Geral	
D.6 – Lavatórios	
D.7 – Móveis	
D.8 – Parede	
D.9 – Persianas	
D.10 – Pias - Cubas	
D.11 – Piso	
D.12 – Porta – Batentes - Maçanetas	
D.13 – Recipiente para Resíduos (Lixeiras)	
D.14 – Saídas de Ar Condicionado - Exaustores	
D.15 – Tapetes	
D.16 – Teto	

A		0,15		D.17 – Vidros		
B		0,15		CIENTE DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA		
C		0,20		DATA		
D		0,50		__/__/__		
				Assinatura e Identificação		
RESULTADO DA AVALIAÇÃO =				DATA		
Valor para transporte na ficha de liberação de fatura				__/__/__	Assinatura e Identificação do Fiscal	