



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO
Campus Cáceres Prof. Olegário Baldo

APÊNDICE C DO ANEXO I
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA	
Item	Descrição
Indicador	Qualidade dos serviços prestados
Finalidade	Cumprimento, de forma adequada, dos critérios e serviços relacionados neste Termo de Referência.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração e dos Usuários.
Instrumento de Medição	Planilha de avaliação dos serviços executados, conforme modelo constante neste anexo.
Forma de acompanhamento	Realização mensal de inspeção pela fiscalização do contrato e compilação da pesquisa de satisfação dos usuários, com posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensal

2. MECANISMO DE CÁLCULO E PONTUAÇÃO		
A avaliação é composta por 11 módulos. A nota de cada módulo (0 a 3) é multiplicada por seu peso para obter a pontuação. A soma de todos os módulos resulta na Pontuação Máxima de 75 pontos.		
Módulos	Peso da avaliação	Pontuação Máxima
1 e 2 (Equipe e Materiais)	4	24
3 a 8 (Qualidade da Execução)	1	18
9 e 10 (Qualidade Crítica)	3	18
11 (Satisfação dos Usuários)	5	15



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO
Campus Cáceres Prof. Olegário Baldo

Resultado Máximo da Avaliação		75 pontos
-------------------------------	--	-----------

3. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	
Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
68 a 75	0%
60 a 67	2%
52 a 59	4%
45 a 51	7%
Abaixo de 45	10%
Observação: Serviços com pontuação abaixo de 45 pontos serão considerados insatisfatórios, resultando em notificação para apresentação de plano de ação corretiva. O primeiro mês de contrato servirá como período de ajuste, sem aplicação de descontos, apenas notificações.	

4. DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
MÓDULO 1: Equipamentos e Produtos de Limpeza (Peso 4)	
Todos os equipamentos e produtos estão em quantidade, qualidade e organização adequadas.	3
Um aspecto inadequado (Ex: falta pontual de um produto, equipamento com defeito).	2
Dois aspectos inadequados (Ex: falta de mais de um produto, desorganização geral).	1
Três ou mais aspectos inadequados (Ex: faltas recorrentes, equipamentos essenciais inoperantes).	0



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO
Campus Cáceres Prof. Olegário Baldo

MÓDULO 2: Equipe de Limpeza - Obrigações Operacionais (Peso 4)	
Equipe completa, uniformizada, identificada e utilizando todos os EPIs. Substituição de faltosos realizada no prazo.	3
Um aspecto inadequado (Ex: um funcionário com uniforme sujo, falta de um EPI).	2
Dois aspectos inadequados (Ex: atraso na substituição, mais de um funcionário sem EPI).	1
Três ou mais aspectos inadequados (Ex: posto descoberto, equipe sem uniforme).	0

MÓDULO 3: Cumprimento da Programação de Atividades (Peso 1)	
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

MÓDULO 4: Móveis (Peso 1)	
Móveis limpos, sem presença de pó e manchas em sua superfície.	3
Móveis com pouca sujeira nos cantos de sua superfície.	2
Presença de sujeiras nos cantos e pés.	1
Presença de pó e manchas generalizadas.	0

MÓDULO 5: Pisos e Paredes (Peso 1)	
---	--



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO
Campus Cáceres Prof. Olegário Baldo

Todas as superfícies estão limpas à observação ordinária.	3
Superfícies com poeira não acumulada, mas com algumas manchas ou marcas de dedos.	2
Presença visível de manchas, pó ou outras sujidades.	1
Aspecto de sujidade generalizada, com manchas de secreção, restos de alimentos, etc.	0

MÓDULO 6: Esquadrias (Peso 1)	
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

MÓDULO 7: Recipientes para Resíduos - Lixeiras (Peso 1)	
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

MÓDULO 8: Áreas Externas (Peso 1)	
Todos os aspectos adequados (limpeza, quantidade de folhas e detritos, nos pisos e calçadas).	3
Um aspecto inadequado (descrever).	2
Um aspecto inadequado (descrever)Dois aspectos inadequados (descrever).	1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO
Campus Cáceres Prof. Olegário Baldo

Três ou mais aspectos inadequados (descrever).	0
--	---

MÓDULO 9: Limpeza dos Banheiros (Peso 3)	
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

MÓDULO 10: Material de Higiene Pessoal dos Banheiros (Peso 3)	
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

MÓDULO 11: Satisfação Geral dos Usuários (Peso 5)	
Média das respostas "Ótimo" (Nota 3,0): A percepção geral dos usuários é excelente.	3
Média das respostas "Bom" (Nota entre 2,0 e 2,99): A percepção geral dos usuários é boa.	2
Média das respostas "Regular" (Nota entre 1,0 e 1,99): A percepção geral dos usuários é regular.	1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO
Campus Cáceres Prof. Olegário Baldo

Média das respostas "Ruim" (Nota abaixo de 1,0): A percepção geral dos usuários é ruim.	0
METODOLOGIA DE CÁLCULO DA NOTA DO MÓDULO 11: 1 - Coleta: A administração aplicará o formulário mensalmente a uma amostra de usuários. 2 - Apuração Individual: Para cada formulário respondido, será calculada a média das notas das 5 perguntas. (Ex: Se um usuário marcou 3, 2, 2, 3, 3, sua média é $(3+2+2+3+3)/5 = 2,6$). 3 - Cálculo da Média Geral: Será calculada a média aritmética de todas as médias individuais apuradas no passo 2. 4 - Atribuição da Nota (Com Arredondamento): A Média Geral apurada será arredondada para o número inteiro mais próximo para se obter a nota final do Módulo 11, que deve ser 0, 1, 2 ou 3. 4.1 - Regra de Arredondamento: • Se a parte decimal da Média Geral for menor que 0,5, a nota será arredondada para baixo. • Se a parte decimal da Média Geral for igual ou maior que 0,5, a nota será arredondada para cima. 5. O fiscal lançará esta nota final arredondada (0, 1, 2 ou 3) na tabela de "Resultado Mensal da Avaliação". Observação: O resultado do Módulo 11 é obtido por meio de pesquisa de satisfação do público usuário, utilizando o Apêndice D do Anexo I – Formulário de Pesquisa de Satisfação do Público Usuário (Módulo 11), que poderá ser disponibilizado ao usuário em formato físico ou virtual. O formulário referente ao mês de competência será disponibilizado mensalmente em locais estratégicos do <i>campus</i> ou, alternativamente, por meio de QR Code, link, e-mail ou site. Ao final de cada mês, será recolhido para verificação e validação pela equipe de fiscalização, a fim de subsidiar o preenchimento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).	

5. RESULTADO MENSAL DA AVALIAÇÃO				
Mês de Competência:				
Módulo	Item Avaliado	Peso	Nota do Mês (0 a 3)	Resultado de Pontos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO
Campus Cáceres Prof. Olegário Baldo

				(Peso x Nota)
1	Equipamentos e Produtos de Limpeza	4		
2	Equipe de Limpeza (Obrigações Operacionais)	4		
3	Cumprimento da Programação de Atividades	1		
4	Móveis	1		
5	Pisos e Paredes	1		
6	Esquadrias	1		
7	Recipientes para Resíduos (Lixeiras)	1		
8	Áreas Externas	1		
9	Limpeza dos Banheiros	3		
10	Material de Higiene Pessoal dos Banheiros	3		
11	Satisfação Geral dos Usuários	5		
Faixa de Pontuação Obtida				
Percentual de Desconto (%)				

Cáceres/MT, ___ de ___ de _____

Nome do Fiscal técnico

Matrícula

Portaria