

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Campus Presidente Prudente

ANEXO II- INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviço contínuos de limpeza, asseio e conservação predial, com fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra com dedicação exclusiva, para o Câmpus Presidente Prudente do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – IFSP.

1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

2. INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Para a avaliação dos serviços será o indicador abaixo descrito:

INDICADOR	
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Item	Descrição
Finalidade	Cumprimento, de forma adequada, dos critérios e serviços previstos na contratação.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de medição	Planilha de avaliação dos serviços executados, conforme modelo apresentado no item 2.9.
Forma de Acompanhamento	Realização mensal de inspeção, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações, conforme perspectiva de adequação da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensal

2.2. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “bom”, “razoável”, “insatisfatório” e “péssimo”, equivalente aos valores 3, 2, 1 e 0 para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

2.3. Serão dez módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

Módulo	Peso na Avaliação	Pontuação Máxima
1 e 2	1	6
3 a 8	2	36
9 e 10	3	18
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO:		60

2.4. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
54 A 60	0%
48 A 53	2%
41 A 47	3%
31 A 40	5%
18 A 30	10%

2.5. Os indicadores e critérios para sua avaliação serão conforme quadros abaixo:

MÓDULO 1: Equipamentos e Produtos de Limpeza	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Todos os aspectos adequados (especificação, limpeza, organização, quantidade e identificação)	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0

MÓDULO 2: Equipe de Limpeza	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Todos os aspectos adequados (quantidade, capacitação, comportamento, uniforme, EPI)	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0

MÓDULO 3: Cumprimento da Programação de Atividades	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Todas as atividades programadas para o mês foram cumpridas a contento	3
Mais de 90% das atividades para o mês foram cumpridas a contento	2
Entre 70% e 90% das atividades para o mês foram cumpridas a contento	1
Menos de 70% das atividades para o mês foram cumpridas a contento	0

MÓDULO 4: Limpeza dos Móveis	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
Móveis limpos	3
Móveis com pouca sujeidade nos cantos de sua superfície	2
Presença de sujidades nos cantos e pés	1
Presença de pó e manchas em sua superfície	0

MÓDULO 5: Limpeza de Pisos e Paredes	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
Todas as superfícies estão limpas à observação ordinária	3
Superfícies sem poeira acumulada. Sob observação rigorosa pode-se encontrar alguma poeira, mancha, marca de dedos ou mofo em pontos localizados	2
Pode-se ver com facilidade a presença de manchas, pó ou outras sujidades	1
Aspecto de sujeidade generalizada, com manchas de secreção, restos de alimentos e respingos, papel, detritos, pó ou outros elementos.	0

MÓDULO 6: Limpeza de Esquadrias	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
Vidros limpos à observação visual ordinária	3
Vidros com sujeidade discreta se observados criteriosamente	2
Vidros com sujeidade facilmente visível	1
Vidros com presença de sujidades sólidas e manchas generalizadas.	0

MÓDULO 7: Recipientes para Resíduos (Lixeiras)	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
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	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
Todos os aspectos adequados (limpeza, quantidade de folhas e detritos, grama e jardim aparados)	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0

MÓDULO 9: Limpeza dos banheiros	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação a ser atribuída
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: Reposição de materiais nos banheiros	
Descrição e Critérios dos Itens Avaliados	Pontuação
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

2.6. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 40 pontos.

2.7. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

2.8. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

2.9. O quadro abaixo é um modelo da planilha de avaliação da qualidade dos serviços de limpeza, asseio e conservação.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO	
DADOS DO CONTRATANTE	
Razão	
Social:	
Endereço:	
DADOS DA CONTRATADA	

Razão Social: CNPJ: Endereço: Telefone: E-mail:					
DADOS DO CONTRATO					
Licitação: Contrato: Vigência: Objeto:					
Mês de Referência:	Data da Avaliação:	Responsável pela Avaliação:			
RESULTADO DA AVALIAÇÃO					
Módulo	Descrição	Pontuação Atribuída	Peso	Pontuação Final do Módulo	Observações
1	Equipamentos e Produtos de Limpeza		1		
2	Equipe de Limpeza		1		
3	Cumprimento da Programação de		2		
4	Limpeza dos Móveis		2		
5	Limpeza de Pisos e Paredes		2		
6	Limpeza de Esquadrias		2		
7	Recipientes para Resíduos (Lixeiras)		2		
8	Áreas Externas		2		
9	Limpeza dos banheiros		3		
10	Reposição de materiais nos banheiros		3		
RESULTADO DA AVALIAÇÃO:					
PERCENTUAL DE DESCONTO ATRIBUÍDO:					

Presidente Prudente _____ / _____ / _____

Assinatura do Fiscal do Contrato

Documento Digitalizado Público

Anexo II do TR - Instrumento de Medição do Resultado - IMR

Assunto: Anexo II do TR - Instrumento de Medição do Resultado - IMR
Assinado por: Jose Silva
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:
■ **Jose Roberto da Silva, DIRETOR(A) GERAL - CD3 - DRG/PRU** , em 04/03/2025 21:05:01.

Este documento foi armazenado no SUAP em 04/03/2025. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsp.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1956172
Código de Autenticação: 0ef4fbcd3f

