



## ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

### AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO PREDIAL

#### 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

- 1.1 Este documento define a metodologia para avaliação dos serviços prestados, pelo uso do instrumento de medição dos resultados, descrevendo os critérios e as pontuações a serem empregados na gestão e fiscalização contratual. Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados
- 1.2 Note que o valor devido à Contratada, a título de pagamento, poderá eventualmente sofrer descontos em função da pontuação por ela obtida por ocasião do Relatório de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Limpeza, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades cabíveis.
- 1.3 A adoção desses critérios assegurará ao Contratante instrumentos para avaliação e o controle efetivo da qualidade da prestação dos serviços, de forma a obter condições adequadas de salubridade e higiene nos ambientes envolvidos.

#### 2. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1. A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Copeiragem, Limpeza, Asseio e Conservação Predial, incluindo controle de pragas e limpeza dos reservatórios de água potável se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:
  - a) Equipamentos, produtos e técnicas de limpeza; e
  - b) Inspeção dos serviços nas áreas.
- 2.2. Caberá ao Contratante designar o responsável pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados mensais de prestação e avaliação dos serviços, observando, entre outros, os seguintes critérios:
  - a) Avaliação de limpeza de todas as superfícies fixas horizontais e verticais;
  - b) Avaliação da execução dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial;
  - c) Reabastecimento de descartáveis, como papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, higienizador, sacos para o acondicionamento dos resíduos;
  - d) Avaliação das condições de limpeza dos dispensadores;
  - e) Avaliação dos produtos utilizados em quantidade adequada para a execução das tarefas;
  - f) Verificação dos cestos e sacos de lixo adequados em cada recipiente, atentando-se para a quantidade de lixo, que não deve ultrapassar 2/3 da capacidade;
  - g) Avaliação das condições de manutenção da ordem e da limpeza no que tange à higienização; e
  - h) O piso deve estar seco, limpo e com enceramento, se for o caso.
- 2.3. Este procedimento está vinculado ao contrato de serviços de natureza contínua de limpeza



geral, copeiragem, controle integrado de pragas, asseio e conservação predial, no edifício do Conselho Regional de Química IV Região – São Paulo, integrando as especificações técnicas como parte das obrigações e responsabilidades do Contratante, e deverá ser efetuado periodicamente no processo de fiscalização 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. OBJETIVO**

- 3.1** Definir e padronizar a avaliação de desempenho para mensurar a qualidade da execução do contrato de prestação de serviços copeiragem, limpeza, asseio e conservação predial.

### **4. REGRAS GERAIS**

- 4.1** A avaliação da Contratada na prestação de serviços de copeiragem, limpeza, controle de pragas, asseio e conservação predial, por este instrumento de avaliação de resultados, será realizada por pontuação em conceitos de Ótimo, Bom, Regular e Ruim em cada um dos itens vistoriados, conforme a seguir:

**4.1.1 ÓTIMO** – Refere-se à conformidade total dos critérios, como:

- a) Inexistência de poeira;
- b) Inexistência de sujidade;
- c) Vidros limpos;
- d) Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;
- e) Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas e volume até 2/3;
- f) Empregados devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados;
- g) Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente.
- h) Nenhuma presença de insetos

**4.1.2 BOM** – Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como:

- a) Ocorrência de poeira em local isolado;
- b) Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
- c) Ocorrência isolada no reabastecimento.
- d) Presença eventual de insetos em locais isolados

**4.1.3 REGULAR** – Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como:

- a) Ocorrência de poeira em vários locais;
- b) Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;



- c) Ocorrências por falta de reabastecimento;
- d) Piso sujo e molhado.
- e) Presença regular (2º mês consecutivo) de insetos

**4.1.4 RUIM** – Refere-se à desconformidade total dos critérios, como:

- a) Poeira e sujidades em salas, escritórios e demais dependências;
- b) Ocorrência de poeira em superfícies fixas e visíveis;
- c) Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
- d) Lixeiras sujas e transbordando;
- e) Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes;
- f) Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem justificativas ou sem comunicação com o Contratante;
- g) Empregado com uniforme e EPIs incompletos;
- h) Execução de limpeza sem técnica adequada;
- i) Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- j) Sanitários e vestiários sujos.
- k) Presença frequente de insetos em diversos ambientes.
- l) Presença de roedores, mesmo que eventualmente.

**4.2 Avaliação da Qualidade – Documentação** relacionada aos serviços/insumos (não confundir com documentação mensal que dever ser apresentada pela empresa)

Especificações Técnicas e Boas Práticas	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se aplica
Apresentação dos documentos que comprovam que os produtos utilizados, EPIs, aparelhos e instrumentos respeitam as especificações técnicas e socioambientais requeridas.					
Apresentação das medidas adotadas para a redução do consumo de água e energia elétrica					
Utilização do Formulário de Ocorrências para Manutenção					



#### 4.3 Avaliação de Qualidade - Serviços de Limpeza Prestados em todos os Ambientes

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se aplica	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Armários (face externa)						Torneiras					
Batentes						Corrimãos					
Filtros e/ou bebedouros						Cestos de lixo (copa)					
Mesas						Cestos de lixo (salas)					
Cadeiras						Cestos de lixo (corredores)					
Móveis em geral						Bituqueira					
Cortinas e/ou persianas						Micro-ondas					
Placas indicativas						Pisos (porcelanato)					
Divisórias						Pisos (acarpetados)					
Abastecimento (Álcool/Papel)						Pisos (vinílico)					
Dispensadores de álcool						Pisos (copas)					
Dispensadores de papel						Pisos (escadas)					
Computadores/teclado/mouse						Portas e maçanetas					
Elevadores (Passageiros e Carga)						Peitoril das janelas					
Plataforma elevatória						Quadros (Shaft)					
Espelhos e interruptores						Impressoras					
Espelhos e tomadas						Extintores de incêndio					
Interruptores						Vidros internos					
Telefones						Area externa – Terraço					
Janelas (face interna)						Area externa – Calçada					
Luminárias (similares)						Area externa – Pátio entrada (térreo)					
Luzes de emergência						Area externa – Pátio fundos (jardim)					
Maçanetas						Foyer Auditório					
Prateleiras						Hall de entrada					
Paredes						Garagem S1					
Pias						Garagem S2					





#### 4.4 Avaliação de Qualidade - Sanitários/Vestiários

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Abastecimento de material higiênico						Prateleiras (mármore)					
Azulejos						Ralos					
Box						Rodapés					
Caixa de descarga						Rejuntas					
Vasos sanitários						Saboneteiras (face externa)					
Dispensadores de papel toalha						Tomadas					
Dispensadores de papel higiênico						Torneiras					
Divisórias						Chuveiros					
Espelhos						Armários					
Cestos de lixo						Pisos					
Interruptores						Portas (batentes, maçaneta)					
Janelas						Pias					
Mictórios						Ducha Higiênica					

#### 4.5 Avaliação de Qualidade – Serviços de copeiragem

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Abastecimento de material (Copos, mexedores, guardanapos)						Asseio e conservação das louças e porcelanas (Copos, pratos, pires, xicaras, etc.)					
Abastecimento de insumos (Açúcar, Adoçante)						Asseio do ambiente de trabalho (cozinha em geral)					
Pontualidade na entrega do café/chá						Organização na guarda dos insumos dos armários (cozinha)					
Asseio e conservação dos equipamentos (painéis, bules)						Organização dos horários e rotinas durante expediente.					
Asseio e conservação dos itens em inox (bandejas etc.)											

#### 4.6 Avaliação de Qualidade - Equipamentos e Utensílios de Limpeza

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Equipamentos - Disponibilidade						Equipamentos - Funcionamento					
Produtos de limpeza						Utensílios de limpeza (baldes, rodos, mops, panos, esponjas...)					

#### 4.7 Avaliação de Qualidade - Apresentação/Uniformes

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Uniforme – Apresentação (Limpeza)						Uniforme – Uso correto (Limpeza)					
Uniforme – Apresentação (Encarregado/Lider)						Uniforme – Uso correto (Encarregado/Lider)					
Uniforme – Apresentação (Copeira)						Uniforme – Uso correto (Copeira)					
Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) – Qualidade (Limpeza)						Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) Uso correto (Limpeza)					
Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) – Qualidade (Encarregado/Lider)						Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) Uso correto (Encarregado/Lider)					
Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) – Qualidade (Copeira)						Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) Uso correto (Copeira)					

## **5. CRITÉRIOS**

- 5.1** Na avaliação devem ser atribuídos ao formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”, equivalentes, respectivamente, aos valores 100, 80, 50 e 30 para cada um dos itens avaliados.

## **6. RESPONSABILIDADES**

- 6.1 EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO:** Responsável pela avaliação da Contratada, utilizando o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, pela emissão do termo de recebimento provisório, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.
- 6.2 GESTOR DO CONTRATO:** Responsável pela consolidação das avaliações recebidas, pela apuração do percentual de liberação da fatura correspondente e emissão do recebimento definitivo dos serviços prestados através de termo específico.

## **7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

- 7.1.** Cabe a Contratada, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato, com base na relação de itens a serem avaliados e no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.
- 7.2.** Após o final do período mensal de prestação de serviços, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar para o gestor do contrato, em até 10 (dez) dias corridos, o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período, juntamente ao recebimento provisório.
- 7.3.** Cabe à Contratada, por meio do respectivo gestor do contrato, mensalmente e com base no recebimento provisório e nos Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços do período:
- a. Consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado, utilizando-se do Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados,
  - b. Apurar o percentual de liberação da fatura correspondente;
  - c. Emitir o recebimento definitivo dos serviços
  - d. Encaminhar uma via do Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços juntamente ao Termo de Recebimento Definitivo dos serviços para a Contratada, para devida emissão da nota fiscal/fatura.

## **8. DOCUMENTAÇÃO DE APOIO**

- A.** Relatório de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial.
- B.** Formulário de Ocorrências para Manutenção.
- C.** Termo de Conferência/Recebimento e Fiscalização Mensal de contrato.



**A - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO PREDIAL**

Contrato número:	Serviço	Período:	Data:
Contratada:			
Responsável pela fiscalização:			
Gestor do contrato:			

**Quantidade de Itens Vistoriados = X**

Quantidade de Itens Vistoriados	Quant. (a)	Equivalência (b)	Pontos Obtidos (Y = a x b)
Conceito ótimo		x 100	
Conceito bom		x 80	
Conceito regular		x 50	
Conceito ruim		x 30	
<b>Total</b>			

A nota (N) será obtida mediante o resultado do somatório total dos pontos obtidos (Y) dividido pelo número de itens vistoriados (X).

$$N = \frac{\sum Y}{X}$$

**Resultado:**

Percentual de Liberação	Nota Obtida na Avaliação
<b>Liberação Total da Fatura <sup>1</sup></b>	<b>Nota Maior ou Igual a 90 Pontos</b>
Liberação de 95% da fatura	Nota maior ou igual a 70 e menor que 90
Liberação de 90% da fatura	Nota maior ou igual a 60 e menor que 70
Liberação de 85% da fatura	Nota maior ou igual a 50 e menor que 60
Liberação de 80% da fatura	Nota menor que 50 pontos

Nota Final: <b>XX</b>	Assinatura do(s) Responsável(is) pela fiscalização:	Assinatura do gestor do contrato:	Assinatura do(s) responsável(s) da Contratada
--------------------------	---	-----------------------------------	---

<sup>1</sup> Carência nos primeiros meses conforme item 4.20.1.9 do ETP. Nesse período o valor de fatura será pago integralmente, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao IMR.

**B - FORMULÁRIO DE Ocorrências para Manutenção****OCORRÊNCIAS PARA MANUTENÇÃO**

CONTRATO:	FISCAL/GESTOR:
EMPRESA CONTRATADA:	ENCARREGADO/LIDER:
CONTRATANTE:	ÁREA (ENDEREÇO):

DATA:     /     /

**TIPOS DE Ocorrências**

- ☐ TORNEIRAS   ☐ PURIFICADORES DE ÁGUA   ☐ LÂMPADAS   ☐ FIOS E TOMADAS   ☐ ACESSÓRIOS
- ☐ EQUIPAMENTOS ELETRO-ELETRÔNICOS   ☐ UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE ÁGUA OU ENERGIA ELÉTRICA
- ☐ OUTROS:

**DESCRIPTIVO**

- ☐ VAZAMENTOS   ☐ SUBSTITUIÇÕES   ☐ AJUSTES   ☐ OUTROS (DISCRIMINAR):

LOCAL/Andar: \_\_\_\_\_

CIENTE CONTRATANTE (visto e data): \_\_\_\_\_