



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

ANEXO VII – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

- 1.1. Este instrumento, que deverá ser adotado para a avaliação dos serviços prestados, contém a descrição de critérios e pontuações a serem empregados na gestão contratual. Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados.
- 1.2. Na hipótese de adoção dessa metodologia ou de qualquer outra julgada mais conveniente, recomenda-se que os critérios, os parâmetros de avaliação e os conceitos de pontuação estejam devidamente previstos no ato convocatório, tanto na parte relativa à fiscalização da execução dos serviços, integrante das especificações técnicas, como na cláusula de medição dos serviços constante da minuta do termo de contrato.
- 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 as adequadas condições de salubridade e higiene nos ambientes envolvidos.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1. A avaliação da Contratada na prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação predial se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:
 - i. Equipamentos, produtos e técnicas de limpeza; e
 - ii. 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:
 - i. Avaliação de limpeza de todas as superfícies fixas horizontais e verticais;
 - ii. Avaliação da execução dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

- iii. Reabastecimento de descartáveis, como papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool em gel e ou líquido e sacos para o acondicionamento dos resíduos;
- iv. Avaliação das condições de limpeza dos dispensadores de sabonete;
- v. Avaliação dos produtos utilizados, com a correta diluição em quantidade adequada para a execução das tarefas;
- vi. 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;
- vii. Avaliação das condições de manutenção da ordem e da limpeza no que tange à higienização; e
- viii. O piso deve estar seco, limpo e com enceramento.

2.3. Este procedimento está vinculado aos contratos de Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial, 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 e qualidade da Contratada na execução dos contratos de Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial.

4. REGRAS GERAIS

4.1. A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial se faz por meio de pontuação em conceitos de Ótimo, Bom, Regular e Ruim em cada um dos itens vistoriados.

4.2. Conceitos da Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

- a. ÓTIMO – Refere-se à conformidade total dos critérios, como:
- i. Inexistência de poeira;
 - ii. Inexistência de sujeira;
 - iii. Vidros limpos;
 - iv. Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;
 - v. Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas e volume até 2/3;
 - vi. Empregados devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPI adequados;
 - vii. Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente.
- b. BOM – Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como:
- i. Ocorrência de poeira em local isolado;
 - ii. Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
 - iii. Ocorrência isolada no reabastecimento.
- c. REGULAR – Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como:
- i. Ocorrência de poeira em vários locais;
 - ii. Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;
 - iii. Ocorrências por falta de reabastecimento;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

iv. Piso sujo e molhado.

d. RUIM – Refere-se à desconformidade total dos critérios, como:

- i. Poeira e sujidades em salas, escritórios e demais dependências;
- ii. Ocorrência de poeira em superfícies fixas e visíveis;
- iii. Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
- iv. Lixeiras sujas e transbordando;
- v. Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes;
- vi. Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem justificativas ou sem comunicação com o Contratante;
- vii. Empregado com uniforme e EPIs incompletos;
- viii. Execução de limpeza sem técnica adequada;
- ix. Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- x. Sanitários e vestiários sujos.

4.3. Itens de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza Prestados

| Especificações Técnicas e Boas Práticas | Ótimo | Bom | Regular | Ruim |
|--|-------|-----|---------|------|
| Atividades previstas na Descrição da Solução executadas com observância de quantidade, qualidade e dos prazos estabelecidos. | | | | |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Ambientes limpos, com uso de insumos adequados e suficientes na execução do serviço, em conformidade com as definições e especificações do Termo de Referência. | | | | |
| Apresentação das medidas adotadas para a redução do consumo de água e energia elétrica. | | | | |

4.4. Todos os Ambientes

| Itens | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Não se Aplica | Itens | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Não se Aplica |
|----------------------------------|-------|-----|---------|------|---------------|------------------------|-------|-----|---------|------|---------------|
| Armários (face externa) | | | | | | Prateleiras | | | | | |
| Batentes | | | | | | Paredes | | | | | |
| Filtros e/ou bebedouros | | | | | | Pias | | | | | |
| Mesas | | | | | | Torneiras | | | | | |
| Cadeiras | | | | | | Corrimãos | | | | | |
| Móveis em geral | | | | | | Cestos de lixo | | | | | |
| Cortinas e/ou persianas | | | | | | Tomadas | | | | | |
| Placas indicativas | | | | | | Pisos | | | | | |
| Divisórias | | | | | | Peitoril das janelas | | | | | |
| Dispensadores de papel toalha | | | | | | Quadros em geral | | | | | |
| Dispensadores de papel higiênico | | | | | | Portas | | | | | |
| Escadas | | | | | | Extintores de incêndio | | | | | |
| Elevadores | | | | | | Ralos | | | | | |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
 Pró-Reitoria de Administração e Finanças

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--------------------------------|--|--|--|--|--|
| Espelhos e interruptores | | | | | | Rodapés | | | | | |
| Espelhos e tomadas | | | | | | Saídas de ar-condicionado | | | | | |
| Gabinetes (pias) | | | | | | Saboneteiras (face externa) | | | | | |
| Interruptores | | | | | | Teto | | | | | |
| Janelas (face externa) | | | | | | Telefones | | | | | |
| Janelas (face interna) | | | | | | Ventiladores | | | | | |
| Luminárias (similares) | | | | | | Vidros internos | | | | | |
| Luzes de emergência | | | | | | Vidros externos (face interna) | | | | | |
| Maçanetas | | | | | | Vidros externos (face externa) | | | | | |

4.5. Sanitários/Vestiários

| Itens | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Não se Aplica | Itens | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Não se Aplica |
|-------------------------------------|-------|-----|---------|------|---------------|-----------------------------|-------|-----|---------|------|---------------|
| Abastecimento de material higiênico | | | | | | Pisos | | | | | |
| Azulejos | | | | | | Portas (batentes, maçaneta) | | | | | |
| Box | | | | | | Ralos | | | | | |
| Chuveiros | | | | | | Rodapés | | | | | |
| Cestos de lixo | | | | | | Saboneteiras (face externa) | | | | | |
| Dispensadores de papel toalha | | | | | | Saídas de ar-condicionado | | | | | |
| Dispensadores de papel higiênico | | | | | | Tomadas | | | | | |
| Divisórias (granito) | | | | | | Torneiras | | | | | |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--------------------------------|--|--|--|--|--|
| Espelhos | | | | | | Teto | | | | | |
| Gabinetes | | | | | | Válvulas de descarga | | | | | |
| Interruptores | | | | | | Vasos sanitários | | | | | |
| Janelas | | | | | | Vidros Box | | | | | |
| Luminárias (e similares) | | | | | | Vidros externos (face externa) | | | | | |
| Parapeitos | | | | | | Vidros externos (face interna) | | | | | |
| Pias | | | | | | Vidros internos | | | | | |

4.6. Áreas com Espaços Livres – Saguão, Hall e Salão

| Itens | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Não se Aplica | Itens | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Não se Aplica |
|------------|-------|-----|---------|------|---------------|--------|-------|-----|---------|------|---------------|
| Elevadores | | | | | | Pisos | | | | | |
| Escadas | | | | | | Rampas | | | | | |

4.7. Equipamentos e Utensílios de Limpeza

| Itens | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Não se aplica | Itens | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Não se Aplica |
|--------------|-------|-----|---------|------|---------------|---------------------|-------|-----|---------|------|---------------|
| Equipamentos | | | | | | Produtos de Limpeza | | | | | |

4.8. Apresentação/Uniformes



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

| Itens | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Não se Aplica | Itens | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Não se Aplica |
|--|-------|-----|---------|------|---------------|----------|-------|-----|---------|------|---------------|
| Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) | | | | | | Uniforme | | | | | |

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

- a. Responsável pela avaliação da Contratada, utilizando o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.

6.2. Gestor do Contrato

- b. Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pela apuração do percentual de liberação da fatura correspondente.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

7.1. Cabe a cada Unidade, 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.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

7.2. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar, em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período para o gestor do contrato.

7.3. Cabe a cada Unidade, por meio do respectivo gestor do contrato, mensalmente e com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado, utilizando-se do Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados, apurar o percentual de liberação da fatura correspondente e encaminhar uma via para a Contratada.

8. DOCUMENTAÇÃO DE APOIO

8.1. Relatório de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial

| | | | |
|--------------------------------|----------|----------|-------|
| Contrato número: | Unidade: | Período: | Data: |
| Contratada: | | | |
| Responsável pela fiscalização: | | | |
| Gestor do contrato: | | | |

Quantidade de Itens Vistoriados = X

| Quantidade de Itens Vistoriados | Quantidade (a) | Equivalência (b) | Pontos Obtidos (Y = a x b) |
|---------------------------------|----------------|------------------|----------------------------|
| Conceito ótimo | | x 100 | |
| Conceito bom | | x 80 | |
| Conceito regular | | x 50 | |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

| | | | |
|---------------|--|------|--|
| Conceito ruim | | x 30 | |
| Total | | | |

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 Final:

| Liberação Total da Fatura | Nota Maior ou Igual a 90 Pontos |
|----------------------------|--|
| Liberação de 90% da fatura | Nota maior ou igual a 70 e menor que 90 pontos |
| Liberação de 80% da fatura | Nota maior ou igual a 60 e menor que 70 pontos |
| Liberação de 65% da fatura | Nota maior ou igual a 50 e menor que 60 pontos |
| Liberação de 50% da fatura | Nota menor que 50 pontos |

[nome do signatário]
Fiscal

[nome do signatário]
Preposto

[nome do signatário]
Gestor do Contrato



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

FORMULÁRIO DE OCORRÊNCIAS PARA MANUTENÇÃO

| | | |
|--------------------|-----------------|-------------|
| CONTRATO N° | ADMINISTRADOR | |
| EMPRESA CONTRATADA | | ENCARREGADO |
| CONTRATANTE | ÁREA (ENDEREÇO) | |

| | | |
|--|--|--|
| DATA _/_/ | TIPOS DE OCORRÊNCIAS <input type="checkbox"/> TORNEIRAS BEBEDOUROS/PURIFICADORES DE ÁGUA <input type="checkbox"/> LÂMPADAS <input type="checkbox"/> UTILIZAÇÃO INDEVIDA (ÁGUA/ENERGIA) <input type="checkbox"/> OUTROS <input type="checkbox"/> FIOS E TOMADAS <input type="checkbox"/> EQUIPAMENTOS ELETROELETRÔNICOS <input type="checkbox"/> ACESSÓRIOS | |
| | DESCRIPTIVO <input type="checkbox"/> VAZAMENTOS <input type="checkbox"/> SUBSTITUIÇÕES <input type="checkbox"/> AJUSTES <input type="checkbox"/> OUTROS (DISCRIMINAR) <hr/> | |
| | LOCAL | CIENTE CONTRATANTE (visto e data) |



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

| | | |
|--|--|--|
| DATA _/_/ | TIPOS DE OCORRÊNCIAS <input type="checkbox"/> TORNEIRAS BEBEDOUROS/PURIFICADORES DE ÁGUA <input type="checkbox"/> LÂMPADAS <input type="checkbox"/> UTILIZAÇÃO INDEVIDA (ÁGUA/ENERGIA) <input type="checkbox"/> OUTROS <input type="checkbox"/> FIOS E TOMADAS <input type="checkbox"/> EQUIPAMENTOS ELETROELETRÔNICOS <input type="checkbox"/> ACESSÓRIOS | |
| | DESCRIPTIVO <input type="checkbox"/> VAZAMENTOS <input type="checkbox"/> SUBSTITUIÇÕES <input type="checkbox"/> AJUSTES <input type="checkbox"/> OUTROS (DISCRIMINAR) <hr/> | |
| | LOCAL | CIENTE CONTRATANTE (visto e data) |