



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 VI – 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	
<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 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

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