

**APÊNDICE IV – MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR CAMPUS
POUSO ALEGRE**

1. A qualidade do serviço será aferida por meio do Instrumento de Medição de Resultados, previsto no art. 30, VII da Instrução Normativa n.º 5, 26 de maio de 2017.
2. A medição observará principalmente dois parâmetros: a frequência e a qualidade da execução.
3. As áreas a serem limpas foram divididas em 15 (nove) tipologias diferentes, às quais se atribuiu pesos distintos, conforme a tabela a seguir:

TIPO DE ÁREAS	PESO
SALAS DE AULA	3
SALA DOS PROFESSORES	2
BANHEIROS	3
LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA	3
LABORATÓRIOS DE QUÍMICA/FÍSICA/ENGENHARIA QUÍMICA	3
SALAS ADMINISTRATIVAS/GUARITA/APOIO PEDAGÓGICO	3
BIBLIOTECA	3
ÁREAS EXTERNAS RUAS, ESTACIONAMENTOS, RAMPAS	1
LABORATÓRIOS ENGENHARIA CIVIL	3
SALAS DE REPRESENTAÇÃO ESTUDANTIL/DEPÓSITOS DE MATERIAIS/ALOJAMENTO	1
ÁREAS DE CIRCULAÇÃO INTERNA	2
ALMOXARIFADO/GARAGEM/POLIESPORTIVO	2
ÁREAS DE CIRCULAÇÃO EXTERNA - ENTRADA DOS PRÉDIOS	2
ORDENS DE SERVIÇO	2
COZINHAS COMUNITÁRIAS	3

4. Cada tipo de área possui itens a serem avaliados, compostos por superfícies, equipamentos ou objetos que podem ser encontrados nesses locais. Para cada item foi definido o resultado esperado da prestação dos serviços.
5. O Anexo I lista todas as tipologias e seus respectivos itens de avaliação, bem como a faixa de produtividade de referência e a descrição dos resultados esperados para cada item.
6. A avaliação dos serviços será realizada a qualquer tempo, sem aviso prévio, por amostragem, e operacionalizada mediante o uso de formulários ou sistema informatizado que venha a substituí-los, no qual os servidores responsáveis registrarão, para cada área avaliada, a conformidade ou não dos itens de avaliação presentes com os resultados esperados pela Administração, atribuindo-lhes valores.
7. A avaliação dos serviços será feita por meio de vistoria realizada por pelo menos 1 membro da Fiscalização;
8. Havendo divergência entre a avaliação do membro da Fiscalização e do Encarregados de Serviço e/ou Preposto, será convocado um servidor do Contratante, lotado na área avaliada ou próxima a ela, para atuar como mediador.
9. Para aferição do prazo de início do atendimento, os chamados que merecem atenção imediata serão transmitidos pela Fiscalização aos Encarregados de Serviço e/ou Preposto por meio de mensagens em grupo de rede social que registre a data e hora da solicitação, e as Ordens de Serviço expedidas por meio do Sistema conterão a data e horário em que a prestação do serviço deverá ser iniciada.
10. Os valores possíveis são apenas “1” – em conformidade; “0” – não conformidade; e “X” – não se aplica. Para cada área será apurada a pontuação obtida e a pontuação possível, ponderadas pelo peso de cada área, de forma proporcional, bem como a razão percentual entre estas, aproximada até a primeira casa decimal.
11. A tabela a seguir exemplifica a avaliação de um banheiro:

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO	AVALIAÇÃO
Banheiro	3	Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, ou acúmulo de água,	1

			higienizado, rodapés sem acúmulo de resíduos e ralos sem obstrução ou acúmulo de resíduos.	
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.	1
		Sanitários e mictórios.	Limpos, sem resíduos, higienizado e sem sujidades aparentes e com o tampo e assento secos.	1
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo, quando for o caso, e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.	0

		Pias e balcões.	Limpos, sem resíduos, sujidades aparentes, sem acúmulo excessivo de água, ralos sem obstrução ou acúmulo de resíduos.	1
		Espelhos.	Limpos, sem resíduos, higienizado e sem sujidades aparentes, sem manchas ou impressões digitais.	1
		Metais (corrimão, maçanetas, barras de apoio, saboneteiras etc).	Limpos, sem resíduos, higienizado, sem sujidades e desgordurados.	0
		Consumíveis (papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido etc.).	Disponibilidade do material em quantidade suficiente para uso de modo que não venha a frustrar eventual necessidade dos usuários quando demandado.	1

		Janelas e esquadrias (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.	1
		Atendimento a chamados dentro do prazo.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.	NA

Resultado da avaliação	
Conformidades (Pontos)	7
Inconformidades	2
Não avaliados	1
Pontos Possíveis	9
Nota	77,8%

12. Todas as áreas cobertas serão avaliadas ao menos uma vez por período avaliativo de 4 (quatro) semanas. As áreas consideradas mais sensíveis serão avaliadas com frequência mínima menor, conforme a seguir:

Tipo de Área	Frequência Mínima de Avaliação
SALAS DE AULA	Semanalmente
SALA DOS PROFESSORES	Semanalmente
BANHEIROS	Semanalmente
LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA	Semanalmente
LABORATÓRIOS DE	Semanalmente

ÁREAS DE CIRCULAÇÃO INTERNAS E EXTERNAS (Corredores, Escadas, Rampas)	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	45	45
GARAGEM	9	9			8	9			8	9	25	27
AUDITÓRIOS			7	9			9	9			16	18
SALAS DE AULA	6	9	7	9	5	9	9	9	8	9	35	45
LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	45	45
LABORATÓRIOS DE QUÍMICA	7	9	7	9	8	9	9	9	6	9	37	45
LABORATÓRIOS ENGENHARIA CIVIL	7	9	7	9	8	9	9	9	6	9	37	45
COPA/COZINHAS COMUNITÁRIAS	7	9	7	9	8	9	9	9	6	9	37	45
SALAS DE DESCANSO	7	9	7	9	8	9	9	9	6	9	37	45

Obs.: exemplo de relatório de avaliação semanal para um edifício (valores e informações meramente ilustrativos).

14. Após as avaliações semanais, estas serão consolidadas em Relatório de Avaliação no período, conforme exemplificado a seguir:

Tipo de Área	Prédio Pedagógico		Prédio Administrativo		Engenharia Civil		Laboratórios de Química		Pontuação Total			Peso
	Ponto	Ponto	Ponto	Ponto	Ponto	Ponto	Ponto	Ponto	Ponto	Ponto	%	

	S Avalia ção	S Possív eis	S Avalia ção	S Possív eis	S Avalia ção	S Possív eis	S Avalia ção	S Possív eis	S Avalia ção	S Possív eis		
BANHEIROS	42	45	40	45	38	45	39	45	159	180	88,33 %	3
SALAS ADMINISTR ATIVAS/GU ARITA	42	45	40	45	38	45	39	45	159	180	88,33 %	3
ÁREAS DE CIRCULAÇÃ O INTERNAS E EXTERNAS (Corredores , Escadas, Rampas)	42	45	40	45	38	45	39	45	159	180	88,33 %	1
GARAGEM	42	45	40	45	38	45	39	45	159	180	88,33 %	1
AUDITÓRIO S	42	45	40	45	38	45	39	45	159	180	88,33 %	2
SALAS DE AULA	42	45	40	45	38	45	39	45	159	180	88,33 %	3
LABORATÓR IOS DE INFORMÁTI CA	42	45	40	45	38	45	39	45	159	180	88,33 %	3
LABORATÓR IOS DE QUÍMICA	42	45	40	45	38	45	39	45	159	180	88,33 %	3
LABORATÓR IOS ENGENHARI A CIVIL	42	45	40	45	38	45	39	45	159	180	88,33 %	2

Média Ponderada (%)	88,3 3%
---------------------	------------

Obs.: exemplo de relatório de avaliação mensal para compilado (valores e informações meramente ilustrativos).

15. O CONTRATANTE utilizará formulário próprio como meio de análise, conforme modelo descrito na tabela abaixo, para definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela empresa.

Indicador	
01 - Atendimento a chamados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Aferir o pronto atendimento aos chamados
Meta a Cumprir	Iniciar o atendimento em até 10 minutos após o chamado.
Instrumento de medição	Registro de chamados
Forma de acompanhamento	Manifestação do demandante
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de chamados - número de atrasos = $X \geq 95 = 1$ $X \leq 94 = 2$
Início de Vigência	Início do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme tabela Relatório de Avaliação
Sanções	Conforme previsto no termo de referência, sem prejuízo dos descontos previstos no Instrumento de Medição de Resultados
Observações	A fiscalização poderá determinar prazo diverso dos 10 minutos considerando o tipo de serviço e a distância a ser percorrida.

Indicador	
02 - Comparecimento Semanal do Preposto	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Aferir o comparecimento do preposto
Meta a Cumprir	Comparecer semanalmente para averiguar o andamento da execução do contrato e tomar ciência das ocorrências ou inexecução dos serviços contratados.
Instrumento de medição	Registro no livro de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Manifestação dos fiscais.
Periodicidade	Semanal
Mecanismo de Cálculo	Número de comparecimento - Número de Ausências = $X \geq 95 = 1$ $X \leq 94 = 2$
Início de Vigência	Início do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme tabela Relatório de Avaliação
Sanções	Conforme previsto no termo de referência, sem prejuízo dos descontos previstos no Instrumento de Medição de Resultados
Observações	A fiscalização poderá determinar o comparecimento do preposto quantas vezes forem necessárias até a solução do problema.

16. O formulário poderá ser substituído por ferramenta informatizada, desde que esta mantenha os critérios e procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência.

17. Os serviços prestados serão pagos em conformidade com os resultados obtidos por meio do Instrumento de Mediação de Resultados – IMR, em consonância com a tabela constante do item 21 deste Anexo.

18. O IMR será entregue até o último dia do mês à CONTRATADA visando à emissão da nota fiscal do mês de referência.

19. As adequações de pagamento originadas de insuficiência de resultados não se configuram como penalidades ou multas.

20. O procedimento de avaliação dos serviços será realizado pela fiscalização do Contrato, com base em pontuações atribuídas a cada item conforme especificações acima, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados.

21. O resultado da avaliação do Instrumento de Medição de Resultado será aferido pela relação percentual entre a pontuação obtida e a pontuação máxima do relatório, resultado esse que será enquadrado na tabela abaixo para fins de apuração do valor a ser pago, sendo o desconto aplicado na fatura do mês seguinte:

Quadro 1 Tabela de avaliação do instrumento de medição de resultado – IMR

Faixa de Resultado (%)	Decréscimo na Fatura Mensal (%)
Acima de 98%	0
96% - 97,9%	1%
94% - 95,9%	2%
92% - 93,9%	3%
90% - 91,9%	4%
88% - 89,9%	5%
86% - 87,9%	6%
84% - 85,9%	7%
82% - 83,9%	8%
De 79% a 81,9%	9%
Menor que 79%	10%

22. Caso a medição do resultado do Instrumento de Medição de Resultado fique abaixo de 79% (setenta e nove por cento), no mês calendário avaliado, será considerada inexecução parcial do Contrato, passível de aplicação de multa correspondente à inexecução parcial.

23. As avaliações do Instrumento de Medição de Resultado não serão consideradas nas 2 (duas) primeiras faturas do primeiro ano de vigência do Contrato.

24. Para fins de aferição do IMR nos parâmetros estabelecidos no Anexo 12, será considerado o período compreendido a partir do 1º ao último dia do mês.

25. O IMR poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que essa alteração:

a) não implique acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento), permitidos pelo art. 65, parágrafo 1º, da Lei 8666/93.

b) não configure descaracterização do objeto contratado.

**ANEXO I do IMR – PARÂMETROS PARA O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE
RESULTADO**

Quadro 2 – Parâmetros para IMR: Banheiros

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
BANHEIROS	3	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, ou acúmulo de água, higienizado, rodapés sem acúmulo de resíduos e ralos sem obstrução ou acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Sanitários e mictórios.	Limpos, sem resíduos, higienizados e sem sujidades aparentes e com o tampo e assento secos.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.
		Pias e balcões.	Limpos, sem resíduos, sem sujidades aparentes, sem acúmulo excessivo de água, ralos sem obstrução ou acúmulo de resíduos.
		Espelhos.	Limpos, sem resíduos, higienizados e sem sujidades aparentes, sem manchas ou impressões digitais.
		Metais (corrimão, maçanetas, barras de apoio, saboneteiras etc.).	Limpos, sem resíduos, higienizados, sem sujidades e desengordurados.

		Consumíveis (papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido etc.).	Disponibilidade do material em quantidade suficiente para uso de modo que não venha a frustrar eventual necessidade dos usuários quando demandado.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.

Quadro 3 – Parâmetros para IMR: Ordens de Serviço.

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
Atendimento a chamados e Ordens de Serviço	2	Chamados enviados por meio de aplicativo de mensagens	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Ordens de Serviço	Atendimento às Ordens de Serviço no prazo estipulado no documento.

Quadro 4 – Parâmetros para IMR: SALAS ADMINISTRATIVAS/GUARITA/APOIO PEDAGÓGICO

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
SALAS ADMINISTRATIVAS/GUARITA/APOIO PEDAGÓGICO	3	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, rodapés sem acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua

			capacidade máxima.
		Mobiliário.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades e lustrado, quando couber.
		Equipamentos Eletrônicos (Computadores, Monitores, Mouse, Teclados, Televisão e afins)	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades, sem marcas de pano molhado.
		Tapetes.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Persianas.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Vasos e recipientes com plantas.	Limpos, sem poeira, resíduos e acúmulo de água.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.

Quadro 5 – Parâmetros para IMR: SALAS DE AULA

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
SALAS DE AULA	3	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, rodapés sem acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo

			de sua capacidade máxima.
		Mobiliário.	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades e lustrado, quando couber.
		Equipamentos Eletrônicos (Computadores, Monitores, Mouse, Teclados, Televisão e afins)	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades, sem marcas de pano molhado.
		Tapetes.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Persianas.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Vasos e recipientes com plantas.	Limpos, sem poeira, resíduos e acúmulo de água.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.
		Quadros Brancos, Lousas, Quadros de Vidro	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades.

Quadro 6 – Parâmetros para IMR: LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA	3	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, rodapés sem acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto

			uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.
		Mobiliário.	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades e lustrado, quando couber.
		Equipamentos Eletrônicos (Computadores, Monitores, Mouse, Teclados, Televisão e afins)	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades, sem marcas de pano molhado.
		Tapetes.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Persianas.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Quadros Brancos, Lousas, Quadros de Vidro	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.

Quadro 7 – Parâmetros para IMR: LABORATÓRIOS DE QUÍMICA/FÍSICA/ENGENHARIA QUÍMICA

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
LABORATÓRIOS DE	3	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.

QUÍMICA/FÍSICA/ENGENHARIA QUÍMICA		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, rodapés sem acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.
		Mobiliário.	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades e lustrado, quando couber.
		Equipamentos Eletrônicos (Computadores, Monitores, Mouse, Teclados, Televisão e afins)	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades, sem marcas de pano molhado.
		Tapetes.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Persianas.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Quadros Brancos, Lousas, Quadros de Vidro	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.

Quadro 8 – Parâmetros para IMR: BIBLIOTECA

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
BIBLIOTECA	3	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.

		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, rodapés sem acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.
		Mobiliário	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades e lustrado, quando couber.
		Equipamentos Eletrônicos (Computadores, Monitores, Mouse, Teclados, Televisão e afins)	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades, sem marcas de pano molhado.
		Tapetes.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Persianas.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Quadros Brancos, Lousas, Quadros de Vidro	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.
		Estantes do Acervo	Limpos, sem poeira, resíduos, e sujidades.
		Livros, revistas etc.	Limpos, sem poeira.

Quadro 9 – Parâmetros para IMR: COZINHAS COMUNITÁRIAS

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
--------------	------	-------------------	--------------------

COZINHAS COMUNITÁRIAS	3	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, rodapés sem acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.
		Mobiliário.	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades e lustrado, quando couber.
		Equipamentos (Geladeiras, Fornos, Fogão e afins)	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades, sem marcas de pano molhado.
		Tapetes.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Persianas.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Quadros Brancos, Lousas, Quadros de Vidro	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.
		Vasos e recipientes com plantas.	Limpos, sem poeira, resíduos e acúmulo de água.

Quadro 10 – Parâmetros para IMR: LABORATÓRIOS ENGENHARIA CIVIL

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
--------------	------	-------------------	--------------------

LABORATÓRIOS ENGENHARIA CIVIL	3	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, rodapés sem acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.
		Mobiliário.	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades e lustrado, quando couber.
		Equipamentos Eletrônicos (Computadores, Monitores, Mouse, Teclados, Televisão e afins) e demais equipamentos utilizados nos laboratórios.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades, sem marcas de pano molhado.
		Tapetes.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Persianas.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Quadros Brancos, Lousas, Quadros de Vidro	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.

Quadro 11 – Parâmetros para IMR: SALA DOS PROFESSORES

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
--------------	------	-------------------	--------------------

SALA DOS PROFESSORES	2	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, rodapés sem acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.
		Mobiliário.	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades e lustrado, quando couber.
		Equipamentos Eletrônicos (Computadores, Monitores, Mouse, Teclados, Televisão e afins)	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades, sem marcas de pano molhado.
		Tapetes.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Persianas.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Quadros Brancos, Lousas, Quadros de Vidro	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.
		Vasos e recipientes com plantas.	Limpos, sem poeira, resíduos e acúmulo de água.

Quadro 12 – Parâmetros para IMR: ÁREAS EXTERNAS - RUAS, ESTACIONAMENTOS, ESCADAS, RAMPAS

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
ÁREAS EXTERNAS	1	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Ruas, calçadas e afins.	Limpas, sem resíduos de terra, folhagens, papéis, bitucas de cigarro e outros detritos e sem matos entre as fendas.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.
		Vasos e recipientes com plantas.	Limpos, sem poeira, resíduos e acúmulo de água.

Quadro 13 – Parâmetros para IMR: SALAS DE REPRESENTAÇÃO ESTUDANTIL/DEPÓSITOS DE MATERIAIS/ALOJAMENTO

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
SALAS DE REPRESENTAÇÃO ESTUDANTIL/DEPÓSITOS DE MATERIAIS/ALOJAMENTO	1	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, rodapés sem acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.

		Mobiliário.	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades e lustrado, quando couber.
		Equipamentos	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades, sem marcas de pano molhado.
		Tapetes.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Persianas.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.
		Vasos e recipientes com plantas.	Limpos, sem poeira, resíduos e acúmulo de água.

Quadro 14 – Parâmetros para IMR: ÁREAS DE CIRCULAÇÃO INTERNA

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
ÁREAS DE CIRCULAÇÃO INTERNA	2	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, rodapés sem acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.
		Mobiliário.	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades e lustrado, quando couber.

		Equipamentos Eletrônicos (Computadores, Monitores, Mouse, Teclados, Televisão e afins)	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades, sem marcas de pano molhado.
		Tapetes.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Persianas.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Quadros Brancos, Lousas, Quadros de Vidro	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.
		Vasos e recipientes com plantas.	Limpos, sem poeira, resíduos e acúmulo de água.

Quadro 15 – Parâmetros para IMR: ALMOXARIFADO/GARAGEM/POLIESPORTIVO

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
ALMOXARIFADO/GARAGEM/POLIESPORTIVO	2	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, rodapés sem acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.
		Mobiliário.	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de

			caneta e sujidades e lustrado, quando couber.
		Equipamentos Eletrônicos (Computadores, Monitores, Mouse, Teclados, Televisão e afins)	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades, sem marcas de pano molhado.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.
		Vasos e recipientes com plantas.	Limpos, sem poeira, resíduos e acúmulo de água.

Quadro 15 – Parâmetros para IMR:

TIPO DE ÁREA	PESO	ITEM DE AVALIAÇÃO	RESULTADO ESPERADO
	2	Atendimento a chamados.	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 10 minutos para início do atendimento.
		Pisos e rodapés.	Limpos, sem resíduos, sujidades, rodapés sem acúmulo de resíduos.
		Paredes, portas e teto.	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.
		Lixeiras.	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, sem exalar mau cheiro, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.
		Mobiliário.	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades e lustrado, quando couber.
		Equipamentos Eletrônicos	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades, sem marcas de pano molhado.

		(Computadores, Monitores, Mouse, Teclados, Televisão e afins)	
		Tapetes.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Persianas.	Limpos, sem poeira, resíduos e sujidades.
		Quadros Brancos, Lousas, Quadros de Vidro	Limpos, sem poeira, resíduos, marca de caneta e sujidades.
		Janelas e esquadrias, batentes, (faces internas).	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.
		Vasos e recipientes com plantas.	Limpos, sem poeira, resíduos e acúmulo de água.