

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

(IN nº 5/2017, Anexo V-B)

Serviço de Limpeza, asseio de conservação

Processo: 23136.000543.2024-72

O **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)** é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, conforme inciso IX, do ANEXO I, da IN nº 5/2017. O modelo adotado neste documento é aquele presente no ANEXO V-B da referida IN.

Este anexo (IMR) é parte indissociável do Termo de Referência. Àquele contém critérios de medição que estão em consonância com as regras de execução dos serviços estabelecidas na minuta contratual, sendo imprescindível a obediência a estes ditames sob pena de imputação de sanções administrativas.

A prestação dos serviços de limpeza pela CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores baseados nas regras de saúde e segurança no trabalho, na legislação trabalhista e/ou convenção coletiva de trabalho e nas boas práticas de execução dos serviços de limpeza e conservação conforme os anexos V e VI – B da IN 05/2017 SEGES/MPDG, bem como nas diretrizes contidas no Caderno de Logística para prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação do SEGES/MPDG do ano vigente.

Aos indicadores serão atribuídas pontuações, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada na aferição da pontuação. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade na execução dos serviços.

INDICADOR 1 – Uso de EPI's e uniformes	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes na execução dos serviços, bem como o uso de Equipamentos de Proteção Individual – EPI'S.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento(s) de medição	<ul style="list-style-type: none">• Constatação formal diária de ocorrências.
Forma(s) de acompanhamento	<ul style="list-style-type: none">• “In loco” pelo Fiscal Técnico, sendo o registro realizado por meio de sistema eletrônico da ocorrência do contrato em execução.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.

Mecanismo de Cálculo	<p>Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, independentemente do número de trabalhadores em desacordo com o indicador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a 1 (um) dia em que o(s) trabalhador(es) se apresentarem ao serviço desatendendo às regras do indicador.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Sem ocorrência: 10 pontos • 1 ocorrência: 8 pontos • 2 ocorrências: 6 pontos • 3 ocorrências: 4 pontos • 4 ocorrências: 2 pontos • 5 ou mais ocorrências: 0 pontos
Sanções	<p>Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado.</p> <p>Obs.: Havendo a aferição pelo fiscal técnico por 3 vezes consecutivas da ocorrência de pontuação igual a 4, ou menos de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no Termo de Referência.</p>
Observações	(Espaço para o fiscal do contrato descrever a(s) ocorrências, ou evidenciar que não houve ocorrências no referido mês)

INDICADOR 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	
Item	Descrição
Finalidade	A finalidade desse indicador é auxiliar a Administração a mensurar o grau de comprometimento no tocante à resolução das demandas levantadas de forma mais célere possível, ainda que, a resolução definitiva de determinada demanda apenas se dê num lapso temporal maior.
Meta a cumprir	Em menor tempo possível a contar da solicitação ou da ordem de serviços, sendo o prazo máximo o de 1 (um) dia útil.
Instrumento(s) de medição	<p>Constatação formal de ocorrências casuísticas a depender das demandas por parte da Administração, relacionadas a celeridade no atendimento, como por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a) substituição e/ou reposição de trabalhadores; • b) entrega de documentos relacionados a prestação dos serviços; • c) solicitação para conservação de ambientes outrora limpos, mas que precisam de uma nova higienização; e • d) abastecimento e/ou reposição de materiais e equipamentos, dentre outros que estejam vinculados à prestação do serviço. <p>Obs.: as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato. As respostas às solicitações podem figurar-se em basicamente 3 (três) hipóteses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resposta em forma de ação (prestação direta de determinado serviço que careceu de melhoria na execução); • Resposta por meios formais (via documentos entregues à Administração); e

	<ul style="list-style-type: none"> Resposta por meios informais, através do uso de instrumentos telemáticos (comunicado a consultas via telefone, e-mail ou WhatsApp).
Forma(s) de acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> Pessoal, quando da solicitação do Fiscal Técnico e/ou Administrativo através do sistema eletrônico de registro de ocorrências.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	<p>Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a 1 (um) dia útil.</p> <ul style="list-style-type: none"> REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a cada 1 (um) dia útil em que as respostas/solicitações do contratante não foram atendidas pela contratada.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Sem ocorrência: 10 pontos 1 resposta com atraso: 8 pontos 2 respostas com atraso: 6 pontos 3 respostas com atraso: 4 pontos 4 respostas com atraso: 2 pontos 5 ou mais respostas com atraso: 0 pontos
Sanções	<p>Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.</p> <p>Obs.: Havendo a aferição pelo fiscal técnico por 3 vezes consecutivas da ocorrência de pontuação igual a 4, ou menos de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no Termo de Referência.</p>
Observações	(Espaço para o fiscal do contrato descrever a(s) ocorrências, ou evidenciar que não houve ocorrências no referido mês)

INDICADOR 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios mensais	
Item	Descrição
Finalidade	<p>Verificar o número de ocorrências de descumprimento pela contratada das obrigações relativas ao pagamento das remunerações dos trabalhadores, bem como a retribuição dos benefícios mensais como, conforme disposto do Art. 459, § 1º da CLT, como por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> vale-transporte; vale/auxílio-alimentação; cestas básicas; seguro de vida; plano de saúde; coberturas sociais; recolhimentos trabalhistas e previdenciários; entre outros previstos na CCT e nas leis trabalhistas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento(s) de medição	Constatação formal de ocorrência, pelos fiscais ou gestor de contratos, através da análise documental do tipo, por exemplo:

	<ul style="list-style-type: none"> • contracheque; • DAR NUMERADO (EFD-Reinf); • CAGED; • extrato do INSS e FGTS dos empregados; • comprovante do pagamento dos benefícios, atrelados a CCT da categoria do mês de prestação do serviço; e • cópia da folha de pagamento analítica, que conste a lista de todos os trabalhadores do mês de prestação do serviço.
Forma(s) de acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> • Pessoalmente. O registro da ocorrência será realizado pelo Fiscal Administrativo do contrato no sistema eletrônico de ocorrências.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	<p>Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência.</p> <ul style="list-style-type: none"> • REGRA: 1 (uma) ocorrência ou mais ocorrências durante o mês de referência equivale a 0 (zero) pontos, considerando a hipótese na qual os trabalhadores ficaram sem o recebimento dos salários e benefícios após o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Sem ocorrência: 35 pontos • 1 ou mais ocorrências: 0 pontos
Sanções	<p>Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.</p> <p>Obs.: Havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero) de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no Termo de Referência.</p>
Observações	(Espaço para o fiscal do contrato descrever a(s) ocorrências, ou evidenciar que não houve ocorrências no referido mês)

INDICADOR 4 – Atraso ou falta dos insumos (materiais e equipamentos)	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar que o fornecimento e reabastecimento dos materiais de limpeza sejam atendidos de maneira satisfatória à execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso ou falta de fornecimento ou reabastecimento no mês de referência, conforme lista de materiais e equipamentos no anexo do processo.
Instrumento(s) de medição	Constatação pessoal e formal diária de ocorrências
Forma(s) de acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> • Pessoalmente. O registro da ocorrência será realizado pelo Fiscal Técnico do contrato no sistema eletrônico de ocorrências.
Periodicidade	Mensal ou outro período, conforme prazo de entrega dos insumos.

Mecanismo de Cálculo	<p>Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de não-fornecimento e/ou não reabastecimento e/ou a falta de manutenção de equipamentos no mês de referência.</p> <ul style="list-style-type: none"> REGRA: 1 (uma) ocorrência ou mais ocorrências durante o mês de referência equivale a 0 (zero) pontos, considerando a ocorrência como aquela solicitação que deixar de ser atendida em tempo superior a 24 h.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Sem ocorrência: 20 pontos 1 ou mais ocorrências: 0 pontos
Sanções	<p>Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.</p> <p>Obs. 1: O Fiscal Técnico, inicialmente, deverá notificar a empresa verbalmente e/ou por escrito (digital e/ou impresso) através da figura do preposto para que, em 24h, atenda às solicitações da Administração quanto ao fornecimento ou reabastecimento dos materiais bem como quanto à manutenção dos equipamentos. Tendo atendido ao supracitado, a penalidade do registro da ocorrência poderá, dado os princípios da razoabilidade e eficiência, poderá ser retirada.</p> <p>Obs. 2.: Havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero) de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas no Termo de Referência.</p>
Observações	(Espaço para o fiscal do contrato descrever a(s) ocorrências, ou evidenciar que não houve ocorrências no referido mês)

INDICADOR 5 – Pesquisa de satisfação com o público usuário	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global da prestação do serviço pelo público usuário.
Meta a cumprir	Percentual de ‘Excelente’ e ‘Bom’ maior do que 80%,
Instrumento de medição	<p>Pesquisa de satisfação, aplicada por meio do sistema SUAP.</p> <p>Sugestões de questões para a pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Questão1 - Como você avalia os serviços desempenhados pelos terceirizados envolvidos na limpeza do Campus Apodi (ASG's e Encarregado de Turma)? Questão 2 - Como você avalia a limpeza do(s) ambiente(s) em que atua, quanto a qualidade? Questão 3 - Como você avalia a limpeza do(s) ambiente(s) em que atua, quanto a periodicidade? Questão 4 - Como você avalia os serviços de limpeza do Campus Apodi de uma forma geral? Questão 5 (SUBJETIVA) - Este espaço é para você tecer algum comentário sobre o serviço e/ou justificar a sua resposta em relação a alguma questão anterior. Fique à vontade.

	<p>Sugestão de respostas padronizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente • Bom • Regular • Ruim • Péssimo • Não sei
Forma de acompanhamento	Aplicação de pesquisa de satisfação pelo Gestor de Contratos junto aos servidores e alunos do campus.
Periodicidade	Anual
Mecanismo de Cálculo	Aferimento do percentual das respostas da pesquisa de satisfação.
Início de Vigência	Quando transcorrido 1 (um) ano do início do contrato, obedecendo a anualidade de aplicação para as pesquisas subsequentes.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Somatório dos pontos de 'Excelente' e 'Bom' maior que 80%, em cada questão = 25 Pontos • Somatório dos pontos de 'Excelente' e 'Bom' menor que 80%, e maior que 70% em cada questão = 15 Pontos • Somatório dos pontos de 'Ruim' e 'Péssimo' maior que 50%, em cada questão = 0 Pontos
Sanções	Advertência por escrito , quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento , considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.
Observações	(Espaço para o fiscal do contrato descrever a(s) ocorrências, ou evidenciar que não houve ocorrências no referido mês)
Obs.: Como esse indicador é aferido 1 (uma) vez por ano, nos demais meses do ano, deve-se considerar a pontuação máxima dele (25 pontos) nos cálculos.	

CHECK-LIST DOS INDICADORES E AFERIÇÃO DA PONTUAÇÃO

Agora é o momento de resumir o desempenho da contratada em cada um dos indicadores vistos anteriormente, facilitando o cálculo do valor final devido pela ordem de serviço a ser paga.

As pontuações relativas à aferição de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme especificações apresentadas nas tabelas acima. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

<p>Pontuação total do serviço =</p> <p>Indicador 1 + Indicador 2 = Indicador 3 = Indicador 4 = Indicador 5</p>

INDICADOR	CRITÉRIO (faixas de pontuação)	PONTOS	AVALIAÇÃO
1 – Uso de EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	10
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ou mais ocorrências	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem ocorrências	10	10
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 ou mais respostas com atraso	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios mensais	Sem ocorrências	35	35
	1 ou mais ocorrências	0	
4 – Atraso ou falta dos insumos (materiais e equipamentos)	Sem ocorrências	20	20
	1 ou mais ocorrências	0	
5 – Pesquisa de satisfação com o público usuário	Pontos de 'Excelente' e 'Bom' maior que 80%	25	25
	Pontos de 'Excelente' e 'Bom' menor que 80%, e maior que 70%	15	
	Pontos de 'Ruim' e 'Péssimo' maior que 50%	0	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO:			100

CÁLCULO PARA PAGAMENTO

Os pagamentos devidos à contratada, relativos a cada mês de referência, devem ser calculados conforme pontuação total do serviço, a cada mês, em consonância com a tabela e fórmulas abaixo:

FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PERCENTUAL PARA PAGAMENTO	FATOR DE AJUSTE NO VALOR DA NOTA FISCAL
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto + avaliar a necessidade da aplicação de multa contratual.	
Obs.: A pontuação abaixo de 40 pontos por três vezes consecutivas poderá ensejar rescisão do contrato, cabendo a decisão final à Autoridade administrativa competente do órgão, sendo a decisão final baseada na análise da relação de prejuízos ao erário e da continuidade das atividades-meio e fim desta Administração.		

Assim, o valor da ordem de serviço será calculado da seguinte forma:

<p>Valor devido para a ordem de serviço = (Valor mensal previsto) x (Fator de Ajuste no valor da Nota Fiscal)</p>
--

Após a conferência da realização dos serviços fiscalizados, aplicando-se os cálculos de cada indicador, resultou-se no fator de ajuste e valor devido para a ordem de serviço conforme a seguir:

Valor devido para a ordem de serviço = R\$ 00.000,00 x 0,00 = R\$ 00.000,00

Apodi-RN, xx de xxxx de 2024

Nome do fiscal
Contrato nº XX/2024-PROAD/IFRN
Portaria nº XXXXXXXXXXXXX

Documento Digitalizado Público

ANEXO IV - IMR - Limpeza - assinado

Assunto: ANEXO IV - IMR - Limpeza - assinado
Assinado por: Jose Amauri
Tipo do Documento: Documento Informativo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:
■ Jose Amauri Costa Fernandes, ADMINISTRADOR, em 09/05/2024 14:22:36.

Este documento foi armazenado no SUAP em 09/05/2024. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1784562
Código de Autenticação: 0989e2ab10

