

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

(IN nº 5/2017, Anexo V-B)

Serviço de asseio, limpeza e conservação

Processo: 23134.002042.2024-41

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 VB 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"><li>Constatação formal diária de ocorrências.</li></ul>
Forma(s) de acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"><li>“In loco” pelo Fiscal Técnico, sendo o registro realizado por meio de sistema eletrônico da ocorrência do contrato em execução.</li></ul>

INDICADOR 1 – Uso de EPI's e uniformes	
Item	Descrição
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, independentemente do número de trabalhadores em desacordo com o indicador. <ul style="list-style-type: none"> <li>• REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a 1 (um) dia em que o(s) trabalhador(es) se apresentarem ao serviço desatendendo às regras do indicador.</li> </ul>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem ocorrência: 10 pontos</li> <li>• 1 ocorrência: 8 pontos</li> <li>• 2 ocorrências: 6 pontos • 3 ocorrências: 4 pontos</li> <li>• 4 ocorrências: 2 pontos</li> <li>• 5 ou mais ocorrências: 0 pontos</li> </ul>
Sanções	<p><b>Advertência por escrito</b>, 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><b>Obs.: Havendo a aferição pelo fiscal técnico por 3 vezes consecutivas da ocorrência de pontuação igual a 4</b>, 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.

INDICADOR 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	
Item	Descrição
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"> <li>a) substituição e/ou reposição de trabalhadores;</li> <li>b) entrega de documentos relacionados a prestação dos serviços;</li> <li>c) solicitação para conservação de ambientes outrora limpos, mas que precisam de uma nova higienização; e</li> <li>d) abastecimento e/ou reposição de materiais e equipamentos, dentre outros que estejam vinculados à prestação do serviço.</li> </ul> <p><b>Obs.: as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas,</b> tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato. <b>As respostas às solicitações podem figurar-se em basicamente 3 (três) hipóteses:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta em forma de ação (prestação direta de determinado serviço que careceu de melhoria na execução);</li> <li>Resposta por meios formais (via documentos entregues à Administração); e</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resposta por meios informais, através do uso de instrumentos telemáticos (comunicado a consultas via telefone, e-mail ou WhatsApp).</li> </ul>
Forma(s) de acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pessoal, quando da solicitação do Fiscal Técnico e/ou Administrativo através do sistema eletrônico de registro de ocorrências.</li> </ul>
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"> <li>REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a cada 1 (um) dia útil em que as respostas/solicitações do contratante não foram atendidas pela contratada.</li> </ul>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sem ocorrência: 10 pontos</li> <li>1 resposta com atraso: 8 pontos</li> <li>2 respostas com atraso: 6 pontos • 3 respostas com atraso: 4 pontos</li> <li>4 respostas com atraso: 2 pontos</li> <li>5 ou mais respostas com atraso: 0 pontos</li> </ul>

INDICADOR 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	
Item	Descrição
Sanções	<p><b>Advertência por escrito</b>, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, <b>podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento</b>, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.</p> <p>Obs.: <b>Havendo a aferição pelo fiscal técnico por 3 vezes consecutivas da ocorrência de pontuação igual a 4</b>, 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"> <li>• vale-transporte;</li> <li>• vale/auxílio-alimentação;</li> <li>• cestas básicas;</li> <li>• seguro de vida;</li> <li>• plano de saúde;</li> <li>• coberturas sociais;</li> <li>• recolhimentos trabalhistas e previdenciários;</li> <li>• entre outros previstos na CCT e nas leis trabalhistas.</li> </ul>
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"> <li>• contracheque;</li> <li>• DAR NUMERADO (EFD-Reinf);</li> <li>• CAGED;</li> <li>• extrato do INSS e FGTS dos empregados;</li> <li>• comprovante do pagamento dos benefícios, atrelados a CCT da categoria do mês de prestação do serviço; e</li> <li>• cópia da folha de pagamento analítica, que conste a lista de todos os trabalhadores do mês de prestação do serviço.</li> </ul>
Forma(s) de acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoalmente. O registro da ocorrência será realizado pelo Fiscal Administrativo do contrato no sistema eletrônico de ocorrências.</li> </ul>

INDICADOR 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios mensais	
Item	Descrição
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"> <li>• 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.</li> </ul>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem ocorrência: 35 pontos</li> <li>• 1 ou mais ocorrências: 0 pontos</li> </ul>
Sanções	<p><b>Advertência por escrito</b>, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, <b>podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento</b>, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.</p> <p>Obs.: <b>Havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero)</b> 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"> <li>• Pessoalmente. O registro da ocorrência será realizado pelo Fiscal Técnico do contrato no sistema eletrônico de ocorrências.</li> </ul>
Periodicidade	Mensal ou outro período, conforme prazo de entrega dos insumos.

INDICADOR 4 – Atraso ou falta dos insumos (materiais e equipamentos)	
Item	Descrição
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"> <li>• 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.</li> </ul>
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem ocorrência: 20 pontos</li> <li>• 1 ou mais ocorrências: 0 pontos</li> </ul>
Sanções	<p><b>Advertência por escrito</b>, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, <b>podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento</b>, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.</p> <p>Obs. 1: <b>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</b>, 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.: <b>Havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero)</b> 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%,

INDICADOR 5 – Pesquisa de satisfação com o público usuário	
Item	Descrição
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"> <li>• Questão 1 - Como você avalia os serviços desempenhados pelos terceirizados envolvidos na limpeza do Campus João Câmara (ASG's e Encarregado de Turma)?</li> <li>• Questão 2 - Como você avalia a limpeza do(s) ambiente(s) em que atua, quanto a qualidade?</li> <li>• Questão 3 - Como você avalia a limpeza do(s) ambiente(s) em que atua, quanto a periodicidade?</li> <li>• Questão 4 - Como você avalia os serviços de limpeza do Campus João Câmara de uma forma geral?</li> <li>• 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.</li> </ul>
	<p>Sugestão de respostas padronizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bom</li> <li>• Regular</li> <li>• Ruim</li> <li>• Péssimo</li> <li>• Não sei</li> </ul>
Forma de acompanhamento	Aplicação de pesquisa de satisfação pelo Fiscal de Contratos junto aos servidores e alunos do campus.
Periodicidade	Trimestral
Mecanismo de Cálculo	Aferimento do percentual das respostas da pesquisa de satisfação.
Início de Vigência	Quando transcorrido 3 (três meses) do início do contrato, obedecendo a trimestralidade de aplicação para as pesquisas subsequentes.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Somatório dos pontos de 'Excelente' e 'Bom' maior que 80%, em cada questão = 25 Pontos</li> <li>• Somatório dos pontos de 'Excelente' e 'Bom' menor que 80%, e maior que 70% em cada questão = 15 Pontos</li> <li>• Somatório dos pontos de 'Ruim' e 'Péssimo' maior que 50%, em cada questão = 0 Pontos</li> </ul>
Sanções	<b>Advertência por escrito</b> , quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, <b>podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento</b> , 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)

INDICADOR 5 – Pesquisa de satisfação com o público usuário	
Item	Descrição
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:

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

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



INDICADOR	CRITÉRIO (faixas de pontuação)	PONTOS	AVALIAÇÃO
	Pontos de 'Excelente' e 'Bom' menor que 80%, e maior que 70%	15	
	Pontos de 'Ruim' e 'Péssimo' maior que 50%	0	
<b>PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO:</b>			<b>100</b>

## 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><b>Valor devido para a ordem de serviço =</b></p> <p>(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**

João Câmara-RN, **xx** de Setembro de 2024

---

**Nome do fiscal**  
Contrato nº /2024-PROAD/IFRN  
Portaria nº

# Documento Digitalizado Público

## Instrumento de Medição de Resultado – IMR

**Assunto:** Instrumento de Medição de Resultado – IMR  
**Assinado por:** Adriane Ferreira  
**Tipo do Documento:** Documento Informativo  
**Situação:** Finalizado  
**Nível de Acesso:** Público  
**Tipo do Conferência:** Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Adriane de Moraes Ferreira, DIRETOR(A) DE DIRETORIA - SUB-CHEFIA4 - DIAD/JC**, em 13/09/2024 14:02:52.

Este documento foi armazenado no SUAP em 13/09/2024. 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:** 1902564  
**Código de Autenticação:** 5fc0d377f9

