

PROCESSO: 11000.735885/2025-44

ASSUNTO: Contratação de serviços continuados de limpeza e conservação

## **APÊNDICE B - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

### **1. Introdução**

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é o ajuste escrito entre as partes contratantes do Contrato SRRF10 nº **xx/xxxx**, anexo ao instrumento contratual, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Os serviços contratados são terceirizados e necessitam de objetivos e metas que possam auxiliar a Administração a aferir seus resultados de acordo com suas necessidades, definindo-se as responsabilidades e objetivos mensuráveis de forma que a contrapartida seja realizada em função do efetivamente executado.

1.3. Este instrumento prevê, ainda, com base em análises e relatórios, o perfeito gerenciamento do contrato com ferramentas capazes de monitorar e medir serviços, além de verificar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, de forma a subsidiar a Administração em decisões quanto à manutenção da contratação e possíveis prorrogações contratuais.

1.4. A apuração dos resultados de avaliação da qualidade dos serviços prestados, segundo indicadores, metas e critérios descritos abaixo, será feita mensalmente pelos agentes designados para fazer a Gestão da Execução do Contrato, os quais encaminharão à contratada as informações necessárias para a emissão do documento de cobrança de acordo com o valor ajustado, bem como para a adoção das medidas recomendadas, se houver.

1.5. Esclareça-se que a aplicação de percentuais de desconto nos pagamentos à contratada são instrumentos de gestão contratual, não se configurando aplicação de sanção. Portanto, a Administração contratante poderá, obedecido o contraditório e a ampla defesa, aplicar todas as sanções administrativas previstas em contrato no caso de execução dos serviços com qualidade insuficiente.

### **2. Dos indicadores, metas e critérios de avaliação**

2.1. A contratada deverá prestar os serviços conforme detalhado no instrumento contratual, zelando pela manutenção de um ambiente limpo e higienizado, além de proporcionar um ambiente salubre e com padrões adequados de conservação aos usuários dos prédios onde os serviços serão prestados.

2.2. O IMR é baseado em um Fator de Qualidade (FQ), que consiste em um indicador percentual que será aplicado sobre o Valor Medido (VM) dos serviços após a aplicação de possíveis glosas (BCIMR). O FQ será obtido por meio de dos 2 (dois) instrumentos de avaliação, com seus respectivos pesos:

- Avaliação pela Fiscalização Técnica (AFT) – peso 2; e
- Avaliação Periódica dos Usuários (APU) – peso 1.

#### 2.2.1. Avaliação pela Fiscalização Técnica (AFT)

2.2.1.1. As vistorias para a aferição da qualidade dos serviços prestados deverão ser realizadas até o último dia do período avaliativo, mês da prestação dos serviços.

2.2.1.2. Na AFT, cada falha identificada será enquadrada em uma das 3 (três) categorias abaixo, assumindo a pontuação correspondente:

<b>Categoria</b>	<b>Pontuação</b>
Falha de natureza crítica	7
Falha de natureza grave	3
Outras desconformidades	1

2.2.1.3. Na tabela a seguir estão descritos os tipos de falhas de acordo com as respectivas categorias, bem como a unidade de medida correspondente:

<b>Falha de natureza crítica</b>	<b>Unidade de medida</b>
Falta de material de reposição nos banheiros	Por banheiro
Mau cheiro nos banheiros	Por banheiro
Dejetos visíveis a olho nu a uma distância de 1,50 metros, nos pisos, mictórios, pias, bancadas, espelhos, vasos sanitários, assentos e tampos dos vasos sanitários, dos banheiros	Por banheiro
Transbordamento de lixeiras em qualquer área	Por lixeira
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 que seja arrastado sobre a superfície) sobre mesas, balcões, estações de trabalho, estantes e demais móveis e utensílios	Por sala ou ambiente
Existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades <b>grosseiras</b> nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros	Por sala ou ambiente
Existência de manchas, poeiras, terra, “pegadas”, umidade ou quaisquer sujidades nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,00 metros	Por sala ou ambiente



Pisos, paredes e tetos contendo manchas grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, removíveis mediante limpeza simples	Por sala ou ambiente
Poças ou umidades nos pisos, paredes e tetos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, exceto as observadas durante a realização dos serviços de limpeza e as causadas por falhas na estrutura do prédio (vazamentos, infiltrações, entupimentos, dentre outras)	Por sala ou ambiente
Sujeira ou mofo, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, ou mau-cheiro, nas geladeiras e frigobares	Por geladeira ou frigobar
Falta de qualquer um dos materiais e equipamentos previstos que venha a causar interrupção ou redução na qualidade dos serviços	Por ocorrência
Qualidade do material de reposição dos banheiros em desacordo com as especificações do Edital	Por banheiro
<b>Falha de natureza grave</b>	<b>Unidade de medida</b>
Farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades não grosseiras nos pisos, apenas visíveis a uma distância inferior a 1,50 metros e superior a 20 cm	Por sala ou ambiente
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície) nas faces internas das esquadrias externas, nas paredes e nas divisórias	Por sala ou ambiente
<b>Outras desconformidades</b>	<b>Unidade de medida</b>
Sujeiras grosseiras (inclusive teias de aranha) nos forros, tetos, calhas de eletricidade, luminárias, tubulações de teto, etc. nas garagens, oficinas, depósitos e demais áreas cobertas	Por sala ou ambiente
Presença de lixo e folhas decadentes visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 m nas áreas externas, incluindo as áreas ajardinadas	Por ambiente

2.2.1.4. Para fins de avaliação, considera-se 1 (um) ambiente:

- nos espaços fechados (escritórios, gabinetes, salas de reuniões, auditórios, depósitos, arquivos), cada sala ou conjunto de salas com acesso à circulação comum do pavimento;
- cada 1.000 m<sup>2</sup> de garagem no mesmo pavimento;
- cada pavimento de hall de entrada, lobby ou circulação;
- cada 2.000 m<sup>2</sup> de área externa.

2.2.1.5. No caso de prédios com diversos pavimentos, para a realização da avaliação periódica, a fiscalização técnica sorteará um banheiro, uma sala, uma copa, uma área de circulação (hall de elevador e corredor interno), um ambiente de garagem e/ou depósito, como objeto de avaliação. Evitar repetir os objetos de avaliação em meses consecutivos.

2.2.1.6. As lixeiras deverão ser verificadas em todos os ambientes sorteados para avaliação.

2.2.1.7. A geladeira e/ou o frigobar deverão ser verificados na copa sorteada.

2.2.1.8. Todos os achados deverão ser fotografados e registrados com localização e horário da verificação. Para demonstrar que os critérios de distância foram atendidos, recomenda-se, também, utilizar instrumentos de medição (trena).

2.2.1.9. Todas as falhas serão registradas, segundo sua categoria e respectiva pontuação, em relatório específico. O resultado da soma da pontuação acumulada pela contratada durante o período avaliativo corresponde a um determinado percentual de AFT, o qual será utilizado no cálculo do FQ.

Pontuação obtida no mês	Percentual da AFT
de 0 a 20 pontos	100%
de 21 a 60 pontos	97,5%
de 61 a 120 pontos	95%
de 121 a 160 pontos	92,5%
Acima de 160 pontos	90%

2.2.1.10. O relatório da AFT deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo as provas produzidas, deverá ser assinado pelo fiscal técnico que realizar a inspeção e encaminhado à gestão da execução do contrato no primeiro dia útil do mês subsequente ao período avaliativo.

#### 2.2.2. Avaliação Periódica dos Usuários (APU)

2.2.2.1. A APU será realizada a cada 6 (seis) meses, sendo que a primeira dar-se-á no final do 6º mês de prestação de serviços. Nesse sentido, o cálculo do FQ do 1º ao 5º mês não sofrerá a interferência da APU. O resultado da primeira APU, portanto, repercutirá no cálculo do FQ do 6º ao 11º mês.

2.2.2.2. Ao final do 12º mês de prestação dos serviços será realizada nova avaliação, que surtirá efeitos no cálculo do FQ do 12º ao 17º mês e, assim, sucessivamente.

2.2.2.3. A APU realizar-se-á por meio de pesquisa de opinião entre os usuários dos prédios onde os serviços serão realizados e pretende avaliar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços de limpeza e conservação.

2.2.2.4. Para a realização da pesquisa, utilizar-se-á o “Formulário de Avaliação Periódica dos Usuários – Serviços de Limpeza e Conservação”, no qual serão atribuídos os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”, para cada item avaliado, descritos a abaixo:



- sala de trabalho;
- áreas de uso comum (auditório, sala de treinamento, sala de convivência, sala de reunião, etc.);
- circulação (halls de acesso, corredores, escadas, elevadores);
- copas;
- calçadas externas;
- banheiros;
- disponibilidade dos materiais de higiene disponíveis nos banheiros;
- qualidade dos materiais de higiene disponíveis nos banheiros;
- janelas;
- apresentação pessoal dos prestadores de serviço quanto à higiene e à limpeza;
- cordialidade dos prestadores na execução dos serviços.

2.2.2.5. O Nível de Qualidade (NQ) de cada um dos itens avaliados será representado pela média das avaliações dos usuários referentes ao respectivo item. Entretanto, serão excluídos da amostra os valores discrepantes, isto é, aqueles distantes da grande maioria dos outros valores amostrais.

2.2.2.6. Os NQs serão considerados discrepantes quando:

- $NQ > [\text{média} + (1,50 \times \text{desvio padrão})]$  ou
- $NQ < [\text{média} - (1,50 \times \text{desvio padrão})]$

2.2.2.7. Tendo em vista que os itens possuem graus de importância diversos, eles terão pesos diferenciados, retratados na tabela a seguir:

Item	Áreas e/ou fatores a serem avaliados	Peso
01	Sala de Trabalho	4
02	Áreas de uso comum (auditório, sala de treinamento, sala de convivência, sala de reunião, etc.)	3
03	Circulação (halls de acesso, corredores, escadas, elevadores)	2
04	Copas	3
05	Calçadas externas	1
06	Banheiros	4
07	Disponibilidade dos materiais de higiene disponíveis nos banheiros	4
08	Qualidade dos materiais de higiene disponíveis nos banheiros	3
09	Janelas	2



10	Apresentação pessoal dos prestadores de serviço quanto à higiene e à limpeza	3
11	Cordialidade dos prestadores na execução dos serviços	2

2.2.2.8. A nota de cada item será formada pela média ponderada dos NQs médios para cada item avaliado, segundo os pesos dos fatores avaliativos definidos na tabela acima. A nota final (NF) obtida corresponde ao somatório das notas dos itens e corresponde a um determinado percentual de APU, que será utilizado no cálculo do FQ.

Nota Final	Percentual da APU
de 0 a 20 pontos	100%
de 21 a 60 pontos	97,5%
de 61 a 120 pontos	95%
de 121 a 160 pontos	92,5%
Acima de 160 pontos	90%

### 2.2.3. Fator de Qualidade (FQ)

2.2.3.1. Conforme já mencionado, o FQ consiste em um indicador percentual que será aplicado sobre o Valor Medido (VM) dos serviços após a aplicação de possíveis glosas (BCIMR) e será obtido como resultados de dois 2 (dois) instrumentos de avaliação (AFT e APU), com seus respectivos pesos.

2.2.3.2. A meta a ser atingida pela empresa é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o FQ igual a 100% para que receba integralmente a remuneração pelos serviços prestados.

2.2.3.3. Assim, o FQ será calculado da seguinte forma:

$$FQ = \frac{(AFT \times 2) + APU}{3}$$

2.2.3.3.1. Tendo em vista que a APU será realizada apenas no final do sexto mês, conforme definido alhures, o FQ relativo aos meses anteriores a primeira avaliação será igual à AFT.

2.2.3.4. Durante os primeiros três meses de vigência do contrato, a título de carência para que a contratada efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços, o FQ obtido não repercutirá no valor da fatura, permanecendo válido, entretanto, para fins de prorrogação contratual e para aplicação de sanções administrativas.

2.2.3.5. Ao final de cada período avaliativo a gestão da execução do contrato encaminhará à contratada um relatório da avaliação da qualidade, em que constará, devidamente fundamentado, o FQ obtido pela empresa no período, com abertura do prazo de 2 (dois) dias úteis para a apresentação de eventuais justificativas às falhas apontadas.

2.3. Ao final do prazo, sem manifestação da contratada ou após análise das justificativas apresentadas, a gestão da execução do contrato formalizará o FQ, obtido com base no resultado da soma da pontuação do mês em avaliação.

### **3. Da adequação dos valores a faturar**

3.1. Os valores das faturas (VF) serão obtidos por meio do seguinte cálculo:

$$VF = VM \times FQ$$

### **4. Outras implicações do IMR**

#### **4.1. Rescisão contratual**

4.1.1. O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela Administração caso a empresa obtenha FQ com pontuação inferior à 90% (noventa por cento) por 3 (três) meses consecutivos ou por mais de 6 (seis) avaliações no período de 1 (um) ano de prestação de serviços.

### **5. Disposições finais**

5.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre a União, representada pela Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 10ª Região Fiscal (SRRF10) e a empresa XXXXXXXXXXXXX, cadastrada no CNPJ sob o nº XXXXXXXXX, e é parte integrante do instrumento contratual acima identificado.

5.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

5.3. A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

UNIÃO  
SRRF10  
XXXXXXXXXXXXXX

CONTRATADA  
XXXXXXXXXXXXXX  
  
XXXXXXXXXXXXXX