

APÊNDICE III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR tem por finalidade avaliar, de forma objetiva e sistemática, a qualidade, a eficiência, a regularidade e a conformidade da execução dos serviços de facilities contratados, servindo como base para o acompanhamento da execução contratual, o recebimento dos serviços e a aplicação de glosas e demais medidas administrativas.

1.2. A avaliação será realizada pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato, mediante registro formal das ocorrências verificadas durante o período de apuração, observando-se as disposições do contrato, do Termo de Referência e de seus anexos.

2. DA PERIODICIDADE E PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

2.1. A avaliação da qualidade dos serviços será realizada mensalmente, ao final de cada período de faturamento.

2.2. Para fins de avaliação será elaborado o Relatório Mensal de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados – RMAQ, que consolidará todas as ocorrências registradas no período.

2.3. A aplicação do IMR terá início após 90 (noventa) dias contados do início da execução contratual.

3. DA METODOLOGIA DE PONTUAÇÃO

3.1. Cada ocorrência registrada será classificada conforme o grau de gravidade, resultando na perda de pontos, conforme a seguinte escala:

- Média: 2 (dois) pontos;
- Grave: 4 (quatro) pontos;
- Muito Grave: 6 (seis) pontos.

3.2. A soma dos pontos perdidos no período será utilizada para cálculo do Índice de Qualidade dos Serviços – IQS e para eventual redimensionamento do valor a ser pago no mês de referência.

4. DO RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

4.1. Para cálculo do IQS será elaborado o “Relatório Mensal de Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados”, que consolidará as informações relativas às ocorrências verificadas na execução e apontará eventual redimensionamento do pagamento:

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO						
RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS						
Contrato nº xx/20xx – Contratação de empresa especializada para a prestação integrada de serviços de facilities, visando atender ao novo Centro Administrativo, compreendendo a manutenção predial preventiva e corretiva, com fornecimento de materiais, peças e equipamentos; a implantação, operação e manutenção de sistemas de controle de acesso e videomonitoramento (CFTV); a execução de serviços de limpeza, higienização e desinfecção de reservatórios de água; bem como a realização de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra, incluindo limpeza e conservação, jardinagem e paisagismo, brigada de incêndio, controle de pragas, copa, portaria e recepção, conforme especificações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, conforme Termo de Referência e anexos.						
Vigência: xx/xx/20xx – xx/xx/20xx Período de avaliação: xx/xx/20xx a xx/xx/20xx						
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS						
CRITÉRIOS	OCORRÊNCIA	GRAVIDADE DA OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO MÁXIMA	DATA (S)	QUANTIDADE E DE OCORRÊNCIAS	PONTOS PERDIDOS
MANUTENÇÃO DA INFRAESTRUTURA PREDIAL	Tempo de solicitação de serviço pelo usuário até a solicitação de tarefa (mudança de status)	Grave	4			
	Tempo de solicitação de tarefa até a devida resolução da tarefa e finalização do serviço	Muito Grave	6			
	Quantidade de chamados reincidentes	Muito Grave	6			
	Cumprir todas as rotinas estabelecidas no cronograma de manutenção	Muito Grave	6			
EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO	Inexecução do cronograma de limpeza e higienização	Muito Grave	6			
	Desabastecimento de insumos essenciais nos sanitários (papel higiênico, papel toalha, sabonete) por mais de 2 horas após a notificação.	Grave	4			
	Acondicionamento ou descarte irregular de resíduos sólidos, contrariando normas ambientais e sanitárias vigentes.	Grave	4			
	Causar dano a móveis, equipamentos ou instalações da Administração devido ao uso inadequado de técnicas de limpeza ou produtos químicos.	Grave	4			
MÃO DE OBRA	Posto de serviço descoberto (ausência não repostada pela contratada) por prazo superior a 4 (quatro) horas.	Muito Grave	6			
	Prestação de serviço sem a utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) obrigatórios.	Muito Grave	6			
	Manutenção de profissional no posto sem a qualificação técnica exigida no Termo de Referência.	Grave	4			

	Não substituição de colaborador em até 2 (dois) dias úteis após notificação formal da Administração solicitando a troca.	Grave	4			
	Funcionário prestando serviços sem o uniforme completo ou sem o crachá de identificação visível.	Média	2			
DOCUMENTAÇÃO E DEMAIS SERVIÇOS	Indisponibilidade dos sistemas de videomonitoramento (CFTV) ou controle de acesso não solucionada dentro do prazo de manutenção corretiva.	Muito Grave	6			
	Não realização dos serviços de manejo e controle de pragas (dedetização/desratização) dentro do cronograma.	Grave	4			
	Não apresentação de registro de ponto, atraso no pagamento de salários, férias, vale-transporte ou auxílio-alimentação, descumprindo os prazos legais e da convenção coletiva do trabalho, bem como inadimplência ou atraso no recolhimento mensal de encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais (fgts/inss) dos prestadores de serviços.	Muito Grave	6			
	Falta de apresentação de ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) ou RRT dos serviços no prazo legal estipulado.	Grave	4			
	Omissão na comunicação imediata à Administração de ocorrências graves (acidentes de trabalho, furtos, danos ao patrimônio).	Muito Grave	6			
	Falta de manutenção em áreas verdes que gere risco físico iminente (ex: galhos sobre fiação elétrica, obstrução visual).	Média	2			
	TOTAL DE PONTOS PERDIDOS					
INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS (IQS) = PONTOS OBTIDOS PELAS OCORRENCIAS DO PERÍODO						
RESULTADO		GLOSA SOBRE O VALOR PREVISTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MÊS DE REFERÊNCIA				
De 01 a 10 pontos		() Sem GLOSA				
De 10 a 20 pontos		() Notificação à Contratada				
De 20 a 30 pontos		() GLOSA de 1% e Notificação à Contratada				
De 30 a 40 pontos		() GLOSA de 2% e Notificação à Contratada				
De 40 a 50 pontos		() GLOSA de 4% e Notificação à Contratada				
De 50 a 60 pontos		() GLOSA de 6% e Notificação à Contratada				
De 60 a 70 pontos		() GLOSA de 8% e abertura de processo de apuração de responsabilidade				
De 70 a 80 pontos		() GLOSA de 9% e abertura de processo de apuração de responsabilidade				
De 80 a 90 pontos		() GLOSA de 10% e abertura de processo de apuração de responsabilidade				
VALOR PREVISTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:		GLOSA AO VALOR PREVISTO:		VALOR EXATO DOS SERVIÇOS PRESTADOS (VALOR PREVISTO – GLOSA):		
R\$ _____, __		R\$ _____, __ (__ %)		R\$ _____, __		
Assinatura XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO			Assinatura XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX GESTOR DO CONTRATO			
DATA: XX/XX/20XX						

CRITÉRIOS PARA APLICAÇÃO DAS PONTUAÇÕES	
MANUTENÇÃO DA INFRAESTRUTURA PREDIAL	
TEMPO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO PELO USUÁRIO ATÉ A SOLICITAÇÃO DE TAREFA (MUDANÇA DE STATUS)	
Finalidade	Medir a agilidade e a prontidão do atendimento
Metas a cumprir	Garantir que a solicitação tenha sido recebida pelo técnico a executar de forma célere. Minimizar o tempo em que a solicitação fica parada. E estabelecer um senso de urgência na ponta executora para o recebimento e primeiro diagnóstico do problema.
Critério de medição	Calculada a partir do momento em que o cliente ou o sistema registra a solicitação da tarefa até o momento em que o gestor envia a tarefa ao técnico, solicitando a execução do serviço.
Forma de acompanhamento	Via software.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Tempo de Resposta = (Data/Hora da Mudança de Status) - (Data/Hora de Criação)
Início da vigência	Data do início da prestação dos serviços.
Pontuação 0	Acima de 90% das mudanças de status ocorridas em até 30 minutos para chamados com níveis de criticidade classificados como urgente, 1h para classificados como alto, 4h para classificados como médio, 12hs para classificados como baixo e 24hs para classificados como muito baixo.
Pontuação 2	De 80 a 90% das mudanças de status ocorridas em até 30 minutos para chamados com níveis de criticidade classificados como urgente, 1h para classificados como alto, 4h para classificados como médio, 12hs para classificados como baixo e 24hs para classificados como muito baixo.
Pontuação 4	Menos de 80% das mudanças de status ocorridas em até 30 minutos para chamados com níveis de criticidade classificados como urgente, 1h para classificados como alto, 4h para classificados como médio, 12hs para classificados como baixo e 24hs para classificados como muito baixo.
TEMPO DE SOLICITAÇÃO DE TAREFA ATÉ A DEVIDA RESOLUÇÃO DA TAREFA E FINALIZAÇÃO DO SERVIÇO	

Finalidade	Medir a capacidade resolutiva das manutenções
Metas a cumprir	Garantir que a tarefa não fique parada e sem resolução.
Critério de medição	Calculada a partir do momento em que o gestor envia a tarefa ao técnico para execução, até a finalização do serviço.
Forma de acompanhamento	Via software.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Tempo de Resposta = (Data/Hora de Criação - (Data/Hora de Finalização)
Início da vigência	Data do início da prestação dos serviços.
Pontuação 0	Acima de 90% das resoluções das tarefas e finalização dos serviços ocorridas em até 2 horas para chamados com níveis de criticidade classificados pelo usuário como urgente, 4h para classificados como alto, 24h para classificados como médio, 15 dias para classificados como baixo e 30 dias para classificados como muito baixo.
Pontuação 3	De 80 a 90% das resoluções das tarefas e finalização dos serviços ocorridas em até 2 horas para chamados com níveis de criticidade classificados como urgente, 4h para classificados como alto, 24h para classificados como médio, 15 dias para classificados como baixo e 30 dias para classificados como muito baixo.
Pontuação 6	Menos de 80% das resoluções das tarefas e finalização dos serviços ocorridas em até 2 horas para chamados com níveis de criticidade classificados como urgente, 4h para classificados como alto, 24h para classificados como médio, 15 dias para classificados como baixo e 30 dias para classificados como muito baixo.
QUANTIDADE DE CHAMADOS REINCIDENTES	
Finalidade	Medir a eficácia, a qualidade e a resolatividade do atendimento técnico
Metas a cumprir	Maximizar o percentual de problemas resolvidos logo na primeira tentativa, idealmente mantendo a taxa de reincidência abaixo de um limite tolerável.
Critério de medição	Considera-se chamado reincidente quando um novo chamado é aberto pelo mesmo usuário, ou para o mesmo ativo/equipamento, tratando do mesmo problema dentro de uma janela de tempo específica após o fechamento do chamado anterior.
Forma de acompanhamento	Via software.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Taxa de Reincidência = (Total de chamados reincidentes) / (Total de chamados encerrados no mês)
Início da vigência	Data do início da prestação dos serviços.
Pontuação 0	Reincidência em até 5% dos chamados.
Pontuação 3	Reincidência de 5 a 10% dos chamados.
Pontuação 6	Reincidência em mais de 10% dos chamados.
CUMPRIR TODAS AS ROTINAS ESTABELECIDAS NO CRONOGRAMA DE MANUTENÇÃO	
Finalidade	Medir o grau de conformidade e aderência da equipe a rotina planejada dentro dos prazos planejados.
Metas a cumprir	Rotinas de manutenção concluídas dentro dos prazos estipulados.
Critério de medição	Execução de todos os itens do checklist técnico previsto para o ativo. Emissão do Relatório Técnico ou Ordem de Serviço assinada digitalmente/fisicamente pelo técnico executor e validada pelo fiscal do contrato. Conclusão e fechamento sistêmico dentro da janela de tempo permitida.
Forma de acompanhamento	Via software.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Execução das rotinas = (Total de rotinas de manutenção executadas no prazo) / (Total de rotinas planejadas para o mês)
Início da vigência	Data do início da prestação dos serviços.
Pontuação 0	Até 3% das rotinas não cumpridas dentro do prazo estabelecido no cronograma de manutenção do período.
Pontuação 3	De 3% a 5% das rotinas não cumpridas dentro do prazo estabelecido no cronograma de manutenção do período.
Pontuação 6	Mais de 5% das rotinas não cumpridas dentro do prazo estabelecido no cronograma de manutenção do período.
EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO	
INEXECUÇÃO DO CRONOGRAMA DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO	
Finalidade	Assegurar a salubridade, a conservação e o bem-estar nos ambientes do órgão, garantindo que as rotinas de limpeza sejam rigorosamente cumpridas, com atenção especial à mitigação de riscos em áreas críticas.
Metas a cumprir	Cumprimento das rotinas e cronogramas diários de limpeza estabelecidos.
Critério de medição	Não execução do cronograma diário de limpeza nas áreas comuns e/ou falta de higienização diária em áreas críticas, como banheiros e copas.
Forma de acompanhamento	Comprovação mediante constatação visual da fiscalização documentada em relatórios fotográficos.
Periodicidade	Mensal (apurado a cada ciclo de faturamento).
Mecanismo de cálculo	Contagem absoluta: Somatório de ocorrências (dias ou turnos em que houve falha visual de inexecução documentada) registradas no mês de apuração.
Início da vigência	A partir do início da execução contratual.
Pontuação 0	Até 5 ocorrências registradas no mês de apuração, admitindo-se que, no máximo, 1 (uma) delas seja relativa à inexecução de higienização em áreas críticas (banheiros e copas).
Pontuação 3	De 6 a 10 ocorrências registradas no mês de apuração, ou mais de 1 (uma) ocorrência em áreas críticas (banheiros e copas), admitindo-se o limite máximo de 2 (duas) ocorrências nessas áreas.
Pontuação 6	11 ou mais ocorrências registradas no mês de apuração, ou mais de 2 (duas) ocorrências relativas à inexecução de higienização em áreas críticas (banheiros e copas).
DESABASTECIMENTO DE INSUMOS ESSENCIAIS NOS SANITÁRIOS (PAPEL HIGIÊNICO, PAPEL TOALHA, SABONETE)	
Finalidade	Assegurar a disponibilidade ininterrupta de itens básicos de higiene pessoal (papel higiênico, papel toalha e sabonete) nos sanitários, garantindo que o usuário nunca encontre o ambiente desabastecido.
Metas a cumprir	Disponibilidade contínua dos insumos (Zero ocorrências de sanitários sem material).
Critério de medição	Constatação visual de desabastecimento de qualquer insumo essencial (papel higiênico, papel toalha ou sabonete) nos sanitários em qualquer momento durante o horário de expediente.
Forma de acompanhamento	Inspeções <i>in loco</i> surpresas pela fiscalização (técnica ou setorial), relatórios fotográficos e registro de reclamações formais dos usuários da edificação.
Periodicidade	Mensal (apurado a cada ciclo de faturamento).
Mecanismo de cálculo	Contagem absoluta: Somatório do número de flagrantes/ocorrências de sanitários desabastecidos registrados pela fiscalização ao longo do mês de apuração.

Início da vigência	A partir do início da execução contratual.
Pontuação 0	Até 5 ocorrências no mês.
Pontuação 2	6 a 10 ocorrências registradas no mês de apuração.
Pontuação 4	11 ou mais ocorrências registradas no mês de apuração.
ACONDICIONAMENTO OU DESCARTE DE RESÍDUOS SÓLIDOS, CONTRARIANDO NORMAS AMBIENTAIS E SANITÁRIAS VIGENTES	
Finalidade	Medir a conformidade e a responsabilidade socioambiental na gestão de resíduos, mitigando riscos de contaminação e penalidades legais para a Administração.
Metas a cumprir	Cumprimento integral das normas ambientais e sanitárias vigentes para o manejo de resíduos. Assegurar a separação adequada, o uso de recipientes corretos e o transporte seguro até os pontos de coleta autorizados.
Critério de medição	Verificação pela fiscalização do contrato ou por relato fundamentado de órgãos de controle, constatando mistura indevida de materiais recicláveis/orgânicos, sacos de lixo rompidos sem substituição imediata, ou descarte em locais proibidos.
Forma de acompanhamento	Inspeção visual pelas equipes de fiscalização e análise de relatórios fotográficos ou registros de ocorrências.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	$\text{Taxa de Inconformidade Resíduos} = \frac{\text{Total de ocorrências de descarte irregular registradas no mês}}{\text{Total de inspeções ou vistorias de resíduos efetuadas no mês}}$
Início da vigência	Data do início da prestação dos serviços.
Pontuação 0	Até 5% das inspeções com pequenas desconformidades operacionais isoladas sanadas de forma imediata.
Pontuação 2	De 5% a 10% de registros de inconformidade no acondicionamento ou descarte de resíduos em relação ao total de inspeções do período.
Pontuação 4	Mais de 10% de registros de inconformidade no período, ou qualquer ocorrência de descarte irregular de resíduos perigosos/contaminantes que gere autuação por órgãos externos.
CAUSAR DANO A MÓVEIS, EQUIPAMENTOS OU INSTALAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO, DEVIJO AO USO INADEQUADO DE TÉCNICAS DE LIMPEZA OU PRODUTOS QUÍMICOS	
Finalidade	Preservar o patrimônio público mobiliário, imobiliário e os equipamentos do órgão contratante, reprimindo a imperícia ou negligência operacional.
Metas a cumprir	Índice zero de avarias, manchas ou danos estruturais causados pela utilização de produtos químicos corrosivos/inadequados ou pelo emprego de técnicas incorretas de limpeza.
Critério de medição	Emissão de Termo de Ocorrência de Dano Patrimonial pela fiscalização do contrato, instruído com relatórios fotográficos, laudo técnico descritivo do dano ou imagens do circuito interno de monitoramento (CFTV).
Forma de acompanhamento	Fiscalização visual diária, auditoria patrimonial periódica e registro de ocorrências formais abertas pela Administração.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	$\text{Quantidade de Danos} = \text{Número absoluto de ocorrências formais de danos patrimoniais registradas no mês}$
Início da vigência	Data do início da prestação dos serviços.
Pontuação 0	Nenhuma ocorrência de avaria ou dano patrimonial registrado no mês de referência.
Pontuação 2	Ocorrência de até 1 (um) dano material leve, cujo reparo ou substituição integral seja providenciado pela Contratada em até 5 (cinco) dias úteis.
Pontuação 4	Ocorrência de 2 (duas) ou mais avarias no mês, ou a constatação de 1 (um) único dano estrutural relevante, bem como a recusa ou atraso na reposição do bem avariado.
MÃO DE OBRA	
POSTO DE SERVIÇO DESCOBERTO (AUSÊNCIA NÃO REPOSTA PELA CONTRATADA) POR PRAZO SUPERIOR A 4 (QUATRO) HORAS.	
Finalidade	Promover a continuidade e a eficiência da prestação dos serviços, assegurando a pronta reposição de profissionais ausentes para não comprometer a rotina do órgão.
Metas a cumprir	Cobertura dos postos de trabalho (Zero ocorrências de ausências não repostas em até 4 horas).
Critério de medição	Verificação de ausência física do profissional no posto de trabalho, de forma contínua ou não, por período superior a 4 (quatro) horas no mesmo turno/dia, sem a devida substituição pela Contratada.
Forma de acompanhamento	Inspeções <i>in loco</i> (fiscalização técnica/setorial), controle de ponto (eletrônico ou manual), livro de ocorrências e comunicados formais dos gestores das unidades demandantes.
Periodicidade	Mensal (apurado a cada ciclo de faturamento).
Mecanismo de cálculo	Contagem absoluta: Somatório do número de ocorrências de postos descobertos por mais de 4 horas registradas ao longo do mês de apuração.
Início da vigência	A partir do início da execução contratual (ordem de início dos serviços).
Pontuação 0	0 (zero) ocorrências no mês. (Desempenho ideal – sem penalidade ou glosa).
Pontuação 3	1 a 2 ocorrências registradas no mês de apuração.
Pontuação 6	3 ou mais ocorrências registradas no mês de apuração.
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEM A UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPIS) OBRIGATÓRIOS.	
Finalidade	Promover a segurança e a integridade física dos profissionais terceirizados, assegurando o cumprimento rigoroso das Normas Regulamentadoras (NRs) e mitigando o risco de acidentes de trabalho e passivos para a Administração.
Metas a cumprir	Conformidade no uso adequado dos EPIs (Zero ocorrências de trabalhadores executando atividades desguarnecidos dos equipamentos obrigatórios).
Critério de medição	Constatação de profissional da Contratada executando suas atividades sem a utilização do EPI obrigatório, ou utilizando equipamento danificado, inadequado para a função ou com Certificado de Aprovação (CA) vencido.
Forma de acompanhamento	Inspeções <i>in loco</i> realizadas pela fiscalização técnica, registros fotográficos, relatórios de vistoria e anotações no livro de ocorrências do contrato.
Periodicidade	Mensal (apurado a cada ciclo de faturamento).
Mecanismo de cálculo	Contagem absoluta: Somatório do número de flagrantes (ocorrências registradas e notificadas) de funcionários em situação irregular ao longo do mês de apuração.
Início da vigência	A partir do início da execução contratual (ordem de início dos serviços).
Pontuação 0	0 (zero) ocorrências no mês. (Desempenho ideal – sem penalidade ou glosa).
Pontuação 3	1 a 5 ocorrências registradas no mês de apuração.
Pontuação 6	6 ou mais ocorrências registradas no mês de apuração.
MANUTENÇÃO DE PROFISSIONAL NO POSTO SEM A QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA NO TERMO DE REFERÊNCIA.	

Finalidade	Assegurar que as atividades sejam executadas exclusivamente por profissionais devidamente qualificados, habilitados e certificados, em estrita conformidade com os requisitos mínimos estabelecidos no Termo de Referência.
Metas a cumprir	Profissionais alocados nos postos de trabalho atendendo plenamente aos requisitos de escolaridade, experiência profissional, cursos obrigatórios ou registros em conselhos de classe previstos para a função.
Critério de medição	Constatação de profissional em exercício cujos documentos comprobatórios de qualificação técnica (diplomas, certificados, carteira de trabalho ou registro profissional) não tenham sido apresentados, estejam incompletos, inválidos ou não atendam às exigências do edital.
Forma de acompanhamento	Análise documental obrigatória na admissão/substituição do pessoal (realizada pela fiscalização administrativa), auditorias periódicas nas pastas funcionais e verificação de documentos de identificação profissional durante inspeções <i>in loco</i> .
Periodicidade	Mensal (apurado a cada ciclo de faturamento).
Mecanismo de cálculo	Contagem absoluta: Número de profissionais identificados em situação irregular durante o mês de apuração, multiplicando-se pelo número de dias em que permaneceram sem a regularização da documentação ou sem a devida substituição.
Início da vigência	A partir do início da execução contratual ou da data de entrada do profissional substituído.
Pontuação 0	0 (zero) ocorrências no mês. Todos os profissionais do contrato possuem qualificação técnica plenamente comprovada e homologada pela fiscalização.
Pontuação 2	1 ocorrência registrada no mês de apuração (um profissional sem a qualificação/documentação exigida atuando no posto).
Pontuação 4	2 ou mais ocorrências registradas no mês de apuração, ou permanência do profissional irregular no posto por prazo superior a 5 (cinco) dias úteis após a notificação da fiscalização.
NÃO SUBSTITUIÇÃO DE COLABORADOR EM ATÉ 2 (DOIS) DIAS ÚTEIS APÓS NOTIFICAÇÃO FORMAL DA ADMINISTRAÇÃO SOLICITANDO A TROCA.	
Finalidade	Preservar a harmonia, a disciplina, a eficiência e a adequada execução dos serviços contratuais, assegurando o cumprimento imediato das determinações da fiscalização quanto à substituição de pessoal inadequado.
Metas a cumprir	Solicitações formais de substituição de colaboradores atendidas dentro do prazo regulamentar de até 2 (dois) dias úteis.
Critério de medição	Transcurso do prazo superior a 2 (dois) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação formal, sem que a Contratada efetive a substituição do colaborador indicado pela Administração por outro profissional apto.
Forma de acompanhamento	Registro de comunicações oficiais (ofícios, e-mails institucionais, notificações via sistema de processo eletrônico do órgão ou diário de ocorrências do contrato) confrontado com as folhas de ponto ou termos de apresentação de novos funcionários.
Periodicidade	Mensal (apurado a cada ciclo de faturamento).
Mecanismo de cálculo	Contagem absoluta: Somatório do número de ocorrências em que o prazo de 2 (dois) dias úteis foi descumprido pela Contratada dentro do mês de apuração.
Início da vigência	A partir do início da execução contratual.
Pontuação 0	0 (zero) ocorrências no mês. Todas as solicitações de troca foram plenamente atendidas dentro do prazo limite de 2 (dois) dias úteis.
Pontuação 2	1 ocorrência registrada no mês de apuração (atraso no atendimento de uma solicitação de substituição).
Pontuação 4	2 ou mais ocorrências registradas no mês de apuração, ou quando o atraso de uma única substituição ultrapassar o prazo de 5 (cinco) dias úteis após a notificação.
FUNCIONÁRIO PRESTANDO SERVIÇOS SEM O UNIFORME COMPLETO OU SEM O CRACHÁ DE IDENTIFICAÇÃO VISÍVEL.	
Finalidade	Zelar pela segurança patrimonial, controle de acesso e apresentação institucional do órgão, garantindo que todos os colaboradores terceirizados sejam facilmente identificados pelos usuários e pela segurança interna.
Metas a cumprir	Colaboradores em exercício utilizando o uniforme completo fornecido pela contratada e portando o crachá de identificação em local visível.
Critério de medição	Constatação de funcionário da Contratada prestando serviços com peças de uniforme incompletas, rasgadas, descaracterizadas, com calçados inadequados à função, ou sem o crachá de identificação visível.
Forma de acompanhamento	Inspeções rotineiras <i>in loco</i> pela fiscalização técnica ou setorial, registros fotográficos das irregularidades e anotações no livro de ocorrências.
Periodicidade	Mensal (apurado a cada ciclo de faturamento).
Mecanismo de cálculo	Contagem absoluta: Somatório do número de flagrantes/ocorrências de profissionais em desconformidade visual registrados e notificados à CONTRATADA ao longo do mês de apuração.
Início da vigência	A partir do início da execução contratual
Pontuação 0	2 ocorrências registradas no mês.
Pontuação 1	3 a 4 ocorrências registradas e notificadas no mês de apuração.
Pontuação 2	5 ou mais ocorrências registradas no mês de apuração, ou reincidência direta da mesma infração pelo mesmo colaborador após notificação prévia.
DOCUMENTAÇÃO E DEMAIS SERVIÇOS	
INDISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS DE VIDEOMONITORAMENTO (CFTV) OU CONTROLE DE ACESSO NÃO SOLUCIONADA DENTRO DO PRAZO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA.	
Finalidade	Garantir a continuidade e a integridade operacional dos sistemas de segurança eletrônica (CFTV e Controle de Acesso), mitigando pontos cegos na vigilância e vulnerabilidades no controle de fluxos.
Metas a cumprir	Chamados de manutenção corretiva solucionados e restabelecidos dentro do prazo regulamentar estabelecido no Termo de Referência.
Critério de medição	Constatação de indisponibilidade parcial ou total dos sistemas de CFTV (câmeras, gravadores, matrizes) ou Controle de Acesso (catracas, cancelas, leitores) que permaneça sem solução após esgotado o prazo limite de manutenção corretiva contado a partir do chamado.
Forma de acompanhamento	Sistema de gestão de chamados do órgão (SD ou helpdesk), relatórios técnicos de manutenção emitidos pela contratada, auditorias nos logs dos sistemas e livro de ocorrências da segurança.
Periodicidade	Mensal (apurado a cada ciclo de faturamento).
Mecanismo de cálculo	Contagem absoluta: Somatório do número de chamados/ocorrências em que o tempo de reparo e restabelecimento dos sistemas estrapalhou o prazo de manutenção corretiva fixado.
Início da vigência	A partir do início da execução contratual.
Pontuação 0	1 ocorrências no mês.
Pontuação 3	2 a 3 ocorrências registradas no mês de apuração em que o prazo de atendimento foi descumprido.
Pontuação 6	4 ou mais ocorrências no mês de apuração, ou qualquer incidente em que a indisponibilidade do sistema ultrapasse o dobro do prazo corretivo fixado.

NÃO REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANEJO E CONTROLE DE PRAGAS (DEDETIZAÇÃO/DESRATIZAÇÃO) DENTRO DO CRONOGRAMA.	
Finalidade	Garantir as condições de higiene, salubridade e saúde ambiental nas dependências do órgão, impedindo a proliferação de vetores e pragas urbanas por meio do cumprimento rigoroso das rotinas preventivas.
Metas a cumprir	Serviços de manejo e controle de pragas executados nas datas, horários e setores previstos no cronograma homologado pela fiscalização.
Critério de medição	Descumprimento das datas agendadas no cronograma para a realização dos serviços (dedetização, desratização, descupinização, etc.) sem justificativa técnica aceita pela Administração, ou atraso na sua execução por prazo superior a 5 (cinco) dias úteis da data prevista.
Forma de acompanhamento	Cronograma de execução setorial confrontado com as ordens de serviço (OS) assinadas, certificados de aplicação de produtos químicos emitidos pela empresa (com indicação de princípio ativo e validade), relatórios técnicos e livro de ocorrências.
Periodicidade	Mensal (apurado a cada ciclo de faturamento com base nos eventos previstos para aquele mês).
Mecanismo de cálculo	Contagem absoluta: Número de setores, blocos ou edificações que deixaram de receber o tratamento previsto no cronograma mensal por falha exclusiva da Contratada.
Início da vigência	A partir do início da execução contratual.
Pontuação 0	0 (zero) ocorrências no mês. Todos os serviços previstos no cronograma foram integralmente realizados e certificados.
Pontuação 2	1 ocorrência registrada no mês (atraso injustificado ou não realização do serviço em um bloco, setor ou data planejada).
Pontuação 4	2 ou mais ocorrências no mês de apuração, ou quando o atraso na execução de um serviço programado ultrapassar 10 (dez) dias úteis da data original.
NÃO APRESENTAÇÃO DE REGISTRO DE PONTO, ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS, FÉRIAS, VALE-TRANSPORTE OU AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO, DESCUMPRINDO OS PRAZOS LEGAIS E DA CONVENÇÃO COLETIVA DO TRABALHO, BEM COMO INADIMPLÊNCIA OU ATRASO NO RECOLHIMENTO MENSAL DE ENCARGOS TRABALHISTAS, PREVEDENCIÁRIOS E FISCAIS (FGTS/INSS) DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS	
Finalidade	Resguardar a Administração Pública contra a responsabilização subsidiária por passivos trabalhistas e fiscais, garantindo a lisura do contrato, a dignidade dos trabalhadores e a estrita regularidade na execução das planilhas de custos.
Metas a cumprir	Conformidade documental e financeira, com índice zero de atrasos no repasse de salários, benefícios e encargos (FGTS/INSS), bem como assegurar a entrega tempestiva de todos os espelhos de ponto.
Critério de medição	Análise detalhada da documentação que obrigatoriamente acompanha a fatura mensal (folhas de pagamento, comprovantes bancários, guias GRF/DARF pagas e espelhos de ponto). A falta de qualquer documento ou a extrapolação dos prazos legais/CCT configura descumprimento.
Forma de acompanhamento	Auditoria documental realizada pela fiscalização administrativa do contrato no momento de ateste e liberação da medição mensal.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Avaliação qualitativa baseada na completude, tempestividade e exatidão da documentação trabalhista e fiscal entregue no mês de referência.
Início da vigência	Data do início da prestação dos serviços.
Pontuação 0	Apresentação integral de toda a documentação comprobatória, com 100% dos salários, benefícios e encargos recolhidos rigorosamente dentro dos prazos legais e valores coerentes com a CCT.
Pontuação 3	Apresentação de documentação com incorreções formais sanáveis no ato da medição (ex: erro material de preenchimento ou atraso isolado de até 2 dias úteis apenas em benefícios de parcelas pontuais da equipe), desde que não configure inadimplência tributária ou atraso em salário-base.
Pontuação 6	Omissão de recolhimento, atraso no salário-base ou férias, retenção/não apresentação dos registros de ponto da equipe, ou atraso real no pagamento das guias de encargos (FGTS/INSS) não justificado legalmente.
FALTA DE APRESENTAÇÃO DE ART, RRT DOS SERVIÇOS NO PRAZO LEGAL ESTIPULADO.	
Finalidade	Assegurar a regularidade legal e a higidez técnica da execução dos serviços perante os conselhos de fiscalização profissional (CREA/CAU/CFT), garantindo a identificação formal dos responsáveis técnicos e mitigando riscos institucionais.
Metas a cumprir	Serviços cobertos por ART, RRT ou CFT devidamente registradas, pagas e apresentadas à fiscalização dentro do prazo legal fixado no Termo de Referência ou pela fiscalização após assinatura do CONTRATO.
Critério de medição	Transcurso do prazo fixado (geralmente até 10 ou 15 dias úteis a contar do início da execução contratual ou da emissão da ordem de serviço) sem que a Contratada comprove o registro da ART, RRT ou TRT de fiscalização ou de execução perante conselho de classe.
Forma de acompanhamento	Protocolo de entrega de documentos, verificação da autenticidade e validade das guias de ART/RRT/TRT emitidas via sistemas eletrônicos dos conselhos de classe e relatórios da fiscalização técnica.
Periodicidade	Apuração pontual no mês de início do contrato (ou no mês de início de uma nova ordem de serviço/manutenção pontual) e revisão mensal em caso de prorrogações ou aditivos que demandem complementação de responsabilidade técnica.
Mecanismo de cálculo	Contagem absoluta: Número de dias úteis de atraso na apresentação da respectiva ART, RRT ou TRT regularizada, contados a partir do encerramento do prazo fixado no Termo de Referência ou pela fiscalização após assinatura do CONTRATO.
Início da vigência	A partir do primeiro dia útil subsequente ao término do prazo concedido para a apresentação do documento.
Pontuação 0	0 (zero) dias de atraso. As anotações/registros de responsabilidade técnica foram entregues de forma tempestiva e em total conformidade.
Pontuação 2	Atraso de 1 a 5 dias úteis na apresentação da ART, RRT ou TRT válida.
Pontuação 4	Atraso superior a 5 dias úteis na apresentação do documento, ou a não regularização do registro após esgotado o prazo de notificação formal emitida pela fiscalização.
OMISSÃO NA COMUNICAÇÃO IMEDIATA À ADMINISTRAÇÃO DE OCORRÊNCIAS GRAVES (ACIDENTES DE TRABALHO, FURTOS, DANOS AO PATRIMÔNIO).	
Finalidade	Garantir a imediata ciência e a tempestiva tomada de decisões pela Administração Pública diante de sinistros ou incidentes graves, mitigando impactos legais, patrimoniais, operacionais e de segurança do trabalho.
Metas a cumprir	Ocorrências graves (acidentes de trabalho, furtos, roubos, incêndios, danos graves à estrutura ou ao patrimônio) comunicadas formalmente à fiscalização imediatamente após a ciência do fato.
Critério de medição	Constatação de que a Contratada (por meio de seu preposto, encarregados ou colaboradores) tomou conhecimento de ocorrência grave e omitiu ou retardou a comunicação oficial à fiscalização por prazo superior ao limite tolerável de até 1 hora do ocorrido.
Forma de acompanhamento	Confronto entre os relatórios internos da Administração, livros de ocorrência da segurança patrimonial, boletins de ocorrência (BO), comunicações de acidente de trabalho (CAT) ou notícias em relação ao horário da notificação formal recebida da Contratada.
Periodicidade	Mensal (apurado a cada ciclo de faturamento, sempre que houver registro de eventos dessa natureza).

Mecanismo de cálculo	Contagem absoluta: Somatório do número de incidentes graves em que houve omissão ou atraso injustificado na comunicação imediata por parte da contratada ao longo do mês de apuração.
Início da vigência	A partir do início da execução contratual.
Pontuação 0	0 (zero) ocorrências registradas no mês. Todas as intercorrências graves foram comunicadas de maneira imediata e transparente.
Pontuação 3	1 ocorrência de omissão ou comunicação intempestiva registrada no mês de apuração.
Pontuação 6	2 ou mais ocorrências no mês de apuração, ou quando a omissão de um único fato grave resultar em prejuízo material direto para o órgão ou inviabilizar a abertura tempestiva de procedimentos legais (como a emissão de CAT ou registro policial).
FALTA DE MANUTENÇÃO EM ÁREAS VERDES QUE GERE RISCO FÍSICO IMINENTE (EX: GALHOS SOBRE FIAÇÃO ELÉTRICA, OBSTRUÇÃO VISUAL).	
Finalidade	Mitigar riscos de acidentes, danos ao patrimônio e interrupções operacionais por meio do monitoramento e da poda/supressão tempestiva de vegetação que ameaça redes elétricas, estruturas prediais, vias de circulação ou sistemas de segurança.
Metas a cumprir	Riscos iminentes identificados em áreas verdes mitigados ou solucionados dentro do prazo de urgência estabelecido pela fiscalização (ex: até 24 horas após a detecção ou notificação).
Critério de medição	Constatação de vegetação em condições de risco iminente (como galhos tocando ou muito próximos à fiação elétrica, galhos podres com risco de queda sobre pessoas/veículos, ou copas obstruindo a visualização de câmeras de CFTV e placas de sinalização) que permaneça sem intervenção da Contratada após o prazo tolerável.
Forma de acompanhamento	Inspecções rotineiras da fiscalização técnica ou setorial, relatórios fotográficos, vistorias conjuntas com equipes de manutenção elétrica/segurança e registro de chamados de urgência.
Periodicidade	Mensal (apurado a cada ciclo de faturamento).
Mecanismo de cálculo	Contagem absoluta: Somatório do número de pontos de risco iminente notificados ou identificados que não foram mitigados pela Contratada no prazo estipulado dentro do mês de apuração.
Início da vigência	A partir do início da execução contratual.
Pontuação 0	0 (zero) ocorrências no mês. Todas as situações de risco iminente foram identificadas e sanadas de forma preventiva ou dentro do prazo de urgência.
Pontuação 1	1 ocorrência registradas no mês de apuração em que a Contratada extrapolou o prazo de atendimento de urgência.
Pontuação 2	2 ou mais ocorrências no mês de apuração, ou qualquer situação isolada em que a inércia da empresa resulte em sinistro real (como quebra de fiação ou danos materiais à estrutura/veículos).

5. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1. Após ser notificada do Relatório de Avaliação dos Serviços Prestados, a CONTRATADA poderá apresentar justificativa por escrito acerca de eventual prestação do serviço em nível inferior ao de conformidade exigido, a qual poderá ser aceita pela fiscalização do contrato, desde que devidamente comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

5.2. As adequações nos pagamentos não invalidam nem substituem a eventual abertura de processo de apuração de responsabilidade administrativa.

5.3. A CONTRATADA terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir do início da vigência do contrato, para adequar os níveis de qualidade dos serviços prestados. Durante esse período, a CONTRATANTE realizará a avaliação da qualidade dos serviços; contudo, não serão aplicadas as adequações nos pagamentos previstas no quadro de glosas.

5.4. A utilização do IMR não se confunde com a aplicação das penalidades previstas na cláusula de infrações e sanções administrativas constante do contrato, podendo ambas serem aplicadas de forma concorrente, observadas as peculiaridades do caso concreto e a legislação aplicável.

5.4.1. O IMR será aplicado por ocasião do atesto e do recebimento dos serviços pelo Gestor do Contrato, constituindo condição e regra para o cumprimento do objeto e para o pagamento dos serviços. A eventual sanção administrativa deverá ser aplicada com observância ao contraditório e à ampla defesa da CONTRATADA, em processo administrativo próprio, instaurado independentemente do processo administrativo principal da contratação.

5.5. O IMR seguirá as condições definidas neste Termo de Referência e integrará o Termo de Contrato como obrigação recíproca entre as partes.

5.6. Em hipótese alguma a CONTRATADA deverá elaborar, preencher ou operacionalizar o IMR, competindo exclusivamente ao Gestor e Fiscal do Contrato a sua elaboração, aplicação e apuração do valor efetivamente devido pelos serviços prestados.



Documento assinado eletronicamente por **ATHIRSON VIANA SILVA, Analista**, em 02/07/2026, às 14:56, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **NOEMY RODRIGUES DA SILVA DE ARAUJO, Coordenador (a)**, em 02/07/2026, às 15:01, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **ROMARIO JUNIO DOS SANTOS, Assessor (a)**, em 02/07/2026, às 15:06, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **TEDDY HENRIQUE BORGES, Gerente**, em 02/07/2026, às 15:34, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **91133627** e o código CRC **2DE7AC2B**.



