

ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

PROCESSO: 33910.048659/2025-08

INFORMAÇÕES GERAIS

Definição: 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.

Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

Apuração: Ao final de cada período de apuração (mensal), a fiscalização do contrato encaminhará ao funcionário (a) encarregado (a) da contratada as informações para emissão do documento de cobrança pelo valor ajustado e adoção das medidas recomendadas, se houver, e ao setor administrativo da Contratante, para acompanhamento.

Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Administração da Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas no Termo de Referência.

CONDIÇÕES GERAIS

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos abaixo.

A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação (uniforme, crachás), pontualidade, disponibilidade e pagamento de salários, conforme estabelecido pelos indicadores.

O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

O IMR será implementado na data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico-administrativo do contrato, auxiliado pelos Fiscais Setoriais dos locais onde estão sendo prestados serviços, avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

A empresa contratada deverá zelar pela manutenção de um ambiente limpo e higienizado, além de proporcionar um ambiente salubre e com padrões adequados de conservação aos particulares que usufruem das dependências.

Para consecução destes objetivos, serão adotadas as seguintes regras de Medição de Resultado:

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços. A pontuação final de qualidade

dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

DO FATOR DE ACEITAÇÃO

As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Gestor / Fiscal do contrato através de e-mails e relatório de ocorrências
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 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	Acima de 05 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas no Contrato.
Observações	

INDICADOR 2 TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Gestor ou Equipe de Fiscalização do contrato através de e-mails e relatório de ocorrências.
Periodicidade	Por evento / solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 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 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Acima de 05 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas Contrato.

Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
INDICADOR 3	
ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pela Fiscalização Administrativa do contrato (Divisão de Gestão de Contratos) através de e-mails e relatório 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	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Acima de 01 ocorrência ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas no Contrato. Ensejará a instauração de processo administrativo para aplicação de penalidades previstas no Contrato, sem prejuízo dos descontos de pontuação previstos no IMR – Instrumento de Medição de Resultado.
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT.

INDICADOR 4	
FALTA DE RECURSOS MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E HUMANOS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento dos recursos materiais (insumos) e humanos, conforme produtividade, previstos no contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Gestor / Fiscal do contrato através de relatório de ocorrências.
Periodicidade	Por evento / constatação
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Acima de 01 ocorrência ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas no Contrato.
Observações	Ensejará no desconto do recurso não entregue pela contratada, sem prejuízo dos descontos de pontuação previstos no IMR – Instrumento de Medição de Resultado.

INDICADOR 5	
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Máxima qualidade dos serviços prestados na limpeza de todas as áreas contempladas no contrato.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação a ser verificada pelo Gestor do Contrato.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Reincidências de ocorrência em determinado quesito da Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas no Contrato.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO				
Órgão / Unidade:				
Nº Contrato:				
Gestor / Responsável:				
Contratada:	Mês de referência:			
<p>Legenda do Grau de Satisfação:</p> <p>O = Ótimo (01 ponto)</p> <p>B = Bom (01 ponto)</p> <p>R = Regular (0 ponto)</p> <p>I = Insatisfatório (0 ponto)</p> <p>N = Não se aplica/Não sei responder</p>				
Quesito	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação		
C1 – Banheiros e Copas	Limpeza do Chão, Vasos, Pias, Paredes, Teto			
	Recolhimento do Lixo			
	Abastecimento de Consumíveis (Papel, sabonete, papel higiênico e outros)			
C2 – Salas e área interna de circulação	Limpeza dos Móveis			
	Prateleiras Limpeza do Piso			
	Limpeza das Paredes			
	Separação e Recolhimento do Lixo			
	Limpeza das Luminárias			
C3 – Esquadrias internas	Limpeza das janelas			
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.				
METODOLOGIA DE CÁLCULO				
A – Somatório do Grau de Satisfação para todos os quesitos (O+B)	O	B	R	I

<p>B – Total de avaliações em todos os quesitos (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)</p>	
<p>C – Pontuação Total = (A/B)*25</p>	
<p>Observações:</p> <p>Caso seja verificado pela Equipe de Fiscalização do Contrato, que as avaliações não condizem com a qualidade do serviço realmente prestado, as avaliações poderão ser desconsideradas, medianterelatório da Equipe de Fiscalização.</p> <p>Não havendo avaliações para o quesito, será considerada a pontuação máxima.</p>	
<p>CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZAD NO INDICADOR 05:</p> <p>ÓTIMO - Refere-se à conformidade total dos critérios, como listado a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpeza efetuada de forma satisfatória e na frequência contratada; Inexistência de sujidade após a execução da limpeza; • Todos os dispensadores (Sabonete, Papel Toalha e Papel Higiênico) limpos e abastecidos corretamente; • Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas; Funcionários devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados; • Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente; • Carrinho de limpeza (quando houver) limpo e bom estado de limpeza dos utensílios, tais como cabeleiras de mop e panos de limpeza, etc. • Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais. <p>BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como listado a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (raramente); • Existência de sujidade após a execução da limpeza (raramente); Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão; • Ocorrência isolada no reabastecimento • Cumprimento parcial de especificações técnicas ou das instruções socioambientais, que devem ser seguidas. <p>REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como listado a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ocorrências de limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada; • Ocorrências de várias lixeiras fora do padrão; Ocorrências por falta de reabastecimento; • Piso sujo e/ou molhado após o serviço de limpeza <p>INSATISFATÓRIO - Refere-se à desconformidade total dos critérios, como listado a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (frequentemente); • Existência de sujidade após a execução da limpeza (frequentemente); 	

- Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes; Lixeiras sujas e transbordando;
- Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes, após o serviço de limpeza;
- Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem motivo ou sem comunicação com o contato do Contratante;
- Funcionário com uniforme e EPIs incompletos; Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente; Sanitários e vestiários sujos.
- Descumprimento de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço =

Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
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 mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Valor devido por ordem de serviço = (Valor mensal previsto) x (fator de ajuste de nível de serviço)		

OBSERVAÇÃO: A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará a rescisão do contrato.

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de recursos materiais e humanos previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
Pontuação Total do Serviço			

DISPOSIÇÕES FINAIS

Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidade entre a **AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS** e a empresa....., CNPJ nº....., e é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão....., celebrado para prestação de serviços continuados de limpeza e conservação, com dedicação exclusiva de mão de obra e fornecimento de material, para atender o prédio-sede da ANS e a Unidade II.

Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, no intuito de, conjuntamente, proverem serviços de qualidade e com eficiência visando o interesse público.

Não obstante, salienta-se que o IMR será avaliado a cada prorrogação e sendo necessário alguns ajuste, serão feitos de comum acordo.

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

São Paulo,.....de.....de 20.....

CONTRATANTE: ANS