



Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
SUPERINTENDÊNCIA DO IBAMA NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - RS
NÚCLEO DE FINANÇAS, ARRECADAÇÃO E CONTRATOS - RS
EQUIPE DE APOIO À LICITAÇÃO E CONTRATOS - RS

Modelo de Instrumento de Medição de Resultado nº 25944316/2026-Elic-RS/Nufin-RS/Diafi-RS/Supes-RS

Número do Processo: 02023.004659/2025-69

Interessado: SUPERINTENDÊNCIA DO IBAMA NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Porto Alegre/RS, na data da assinatura digital.

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

Indicador	
Item	Descrição
Finalidade	Cumprimento dos critérios e serviços relacionados nas tabelas deste documento com a verificação dos cumprimentos dos colaboradores na utilização dos uniformes, materiais e equipamentos, assim como no atendimento a Administração quando demandado à CONTRATADA.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de Medição	Planilha de Controle dos serviços executados, conforme modelo.
Forma de acompanhamento	Realização mensal de inspeção, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações das Tabelas referentes ao colaborador e a prestação da CONTRATADA, conforme perspectiva de adequação da Administração e posterior lançamento do resultado na Planilha de Controle.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Aplicação de critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, dos quais afetaram o pagamento
Início da Vigência	Data do início da execução dos serviços
Faixas de Ajuste no Pagamento	a) 85 a 100 pontos = recebimento de 100% da fatura. b) 70 a 84 pontos = recebimento de 98% da fatura. c) 60 a 69 pontos = recebimento de 96% da fatura. d) 50 a 59 pontos = recebimento de 94% da fatura. e) 40 a 49 pontos = recebimento de 92% da fatura f) Abaixo de 40 pontos = 0,90% da fatura + Avaliar necessidade de aplicação de sanções, conforme previsto no item 23 do Termo de Referência g) Falta de colaborador não repostas em 2 horas do horário do expediente = "Valor diário do posto" / 30 * "Quantidade de faltas não repostas"
Sanção	Abaixo de 40 pontos = 0,90% da fatura + Avaliar necessidade de aplicação de sanções, conforme previsto no item 23 do Termo de Referência
Análise	Será comparada com a inspeção de quantidade de ocorrências para somatório de pontos e realizado glosa, junto com possíveis sanções e

FICHA DE INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

Unidade	Data da Inspeção	Mês/Ano de Referência
IBAMA-RS	__/__/__	____/20xx
Processo	Contrato __/20xx - IBAMA-RS	
Empresa	CNPJ Nº	
Fiscal do Contrato	Matrícula SIAPE	

TABELA 1

ITEM	AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES NA UTILIZAÇÃO DE UNIFORMES, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	ADEQUADO	INADEQUADO	NÃO SE APLICA
1	Assiduidade			
2	Pontualidade			
3	Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço			
4	Relacionamento com os servidores			
5	Qualidade, limpeza e adequação do uniforme utilizado			
6	Fornecimento de uniformes para seus empregados nas especificações, quantidades e periodicidades indicadas no Termo de Referência e em sua proposta comercial			
7	Qualidade e utilização adequada dos materiais exigidos para execução dos serviços de portaria indicados no Termo de Referência e em sua Proposta Comercial			
8	Qualidade e utilização adequada dos equipamentos exigidos para execução dos serviços indicados no Termo de Referência e em sua Proposta Comercial			
9	Qualidade do serviço prestado relacionado à execução dos serviços indicados no Termo de Referência			

10	Cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO			
11	Utilização de materiais e equipamentos conforme proposta comercial da empresa contratada			
12	Cumprimento das determinações formais ou instruções complementares do Fiscal do contrato			
13	Substituição de empregado que se conduza de modo inconveniente			
14	Reposição de funcionários faltosos			
15	Pagamento dos salários nos prazos pactuados com seus funcionários e/ou nas datas previstas legalmente ou em convenção coletiva de trabalho			
16	Recolhimento mensal do INSS de seus funcionários nas datas conforme exigências trabalhistas			
17	Recolhimento das contribuições relativas ao FGTS exigíveis até o momento da apresentação da fatura			
18	Pagamento de vale-transporte a seus funcionários nas datas legalmente previstas ou em convenção coletiva de trabalho			
19	Pagamento de auxílio-alimentação a seus funcionários nas datas legalmente previstas ou em convenção coletiva de trabalho			
20	Apresentação dentro do prazo de notas fiscais/relatórios de entrega dos materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços.			
21	Comunicação por parte dos colaboradores à Administração, bem como ao responsável pela unidade, de qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as regularizações necessárias			
22	Cumprimento das demais obrigações deste Termo de Referência não previstos nesta tabela			
23	Permitir situação passível de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais			
24	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados			
25	Recusar-se a executar serviço, sem motivo justificado			
26	Retirar da CONTRATANTE, quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em Contrato, sem autorização prévia do responsável			
27	Entregar com presteza e integralidade a documentação exigida no contrato ou solicitada pelo Setor de Gestão de Contratos			
28	Entregar com presteza e integralidade os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação pelo Setor de Gestão de Contrato			

1. PLANILHA DE CONTROLE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS – TABELAS 1

Avaliações e Serviços (A)	Qtde de avaliações e serviços a serem realizados (SOMA DOS ITENS DA TABELA 1) (B)	Qtde de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados (C)	Porcentagem do Serviço Realizado (D)
Serviços de limpeza e manutenção predial	28		%
<p>(A) Todos os Serviços, Tarefas e Obrigações de portaria a serem executados pela Contratada mensalmente e de forma adequada à expectativa da Administração, assim como a avaliação dos colaboradores, uniformes, materiais e equipamentos.</p> <p>(B) A quantidade de avaliações e serviços adequados a serem realizados seguirá o somatório dos itens discriminados nas Tabelas 1 e deverá ser preenchida por servidor formalmente designado pela Administração para a fiscalização do contrato.</p> <p>(C) Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados e devidamente adequados à expectativa da Administração, especificados na Tabelas 1 (somatório).</p> <p>(D) Porcentagem do serviço será mensurada mediante o cálculo $(C/B) \times 100$, ou seja, a quantidade de avaliações e serviços efetivamente realizados sobre a quantidade de avaliações e serviços adequados a serem realizados (soma da Tabela 1), vezes 100 (cem). Este cálculo informará o percentual do serviço que foi realizado, ensejando o respectivo ajuste no pagamento. Obs1. Havendo casas decimais na porcentagem do serviço realizado.</p> <p>(D), arredondar para o percentual inteiro abaixo, exemplo: 89,47%=89% Obs2. O levantamento dos serviços realizados e avaliações dentro dos padrões e devidamente adequado à expectativa da Administração será executado pelo Fiscal do Contrato designado pela Administração. Obs3. Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria aleatória nos postos de serviço contratados.</p>			

2. DA DEFINIÇÃO

2.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

3. DOS INDICADORES e DAS METAS

3.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. 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	Garantir o cumprimento das 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 fiscal do contrato através de registros
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 Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 23 do Termo de Referência

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o comprometimento da Contratada no acompanhamento da execução do contrato, visando a qualidade do serviço prestado.
Meta a cumprir	Até 01(um) dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registros
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 ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 23 do Termo de Referência
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 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registros
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 = 30 Pontos 1 ocorrência = 28 Pontos 2 ocorrências = 26 Pontos 3 ocorrências = 24 Pontos 4 ocorrências = 22 Pontos 5 ou mais ocorrências = 10 pontos
Sanções	Ver item 23 do Termo de Referência

INDICADOR 4 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Qualidade descrita no Termo de Referência e anexos
Instrumento de medição	Vistoria in loco pelo fiscal do contrato e ocorrências registradas via e-mail do SELOG, ou outra forma de registro
Forma de acompanhamento	Vistorias aleatórias do fiscal e verificação das ocorrências registrada via e-mail, ou outra forma de registro
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 50 Pontos 1 ocorrência = 49 Pontos 2 ocorrências = 47 Pontos 3 ocorrências = 45 Pontos 4 ocorrências = 40 Pontos 5 ocorrências = 30 Pontos 6 ou mais ocorrências = 20 Pontos
Sanções	Ver item 23 do Termo de Referência

4. DO MECANISMO DE CÁLCULO/FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

6. 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:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"}$$

7. A aplicação dos critérios de faltas não repostas, resultará em uma glosa de valor considerando a quantidade de faltas não repostas no prazo de 2 horas do início do expediente ou se reposta com funcionário sem qualificação para o serviço. Soma-se a pontuação correspondente para possível glosa por pontos, conforme fórmula abaixo:

$\text{"Falta não reposta"} = \frac{\text{"Valor diário do posto"} \times \text{"Quantidade de faltas não repostas"}}{\text{Aplica-se um ponto por ocorrência pelo "Indicador 2"}}$

8. FATOR DE AJUSTE DE SERVIÇOS: Este item demonstra o nível de desconformidade global dos serviços que, além do redimensionamento dos pagamentos, poderá ensejar penalidades à contratada, tais como advertência, multa, possibilidade de descredenciamento, impedimento de licitar e contratar, além de rescisão unilateral do contrato. 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 devi
De 91 a 100 pontos	100% do valor prev
De 81 a 90 pontos	98% do valor previ
De 71 a 80 pontos	96% do valor previ

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido
De 61 a 70 pontos	94% do valor previsto
De 51 a 60 pontos	92% do valor previsto
De 41 a 50 pontos	90% do valor previsto
De 31 a 40 pontos	88% do valor previsto
Abaixo de 31 pontos	86% do valor previsto

Valores de pagamento= [(valor mensal previsto-(soma das glosas de cada indicador)) x (Fator de ajuste de nível de risco)]



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO ZAMBONI VILLA**, Analista Administrativo, em 20/01/2026, às 16:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.ibama.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **25944316** e o código CRC **A182EAB4**.