



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
Campus José de Freitas

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

1. DA DEFINIÇÃO.

- 1.1. 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.
- 1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado a partir do Edital XX/2026 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO.

- 2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de seis indicadores de qualidade:
 1. Uso de EPI's, uniformes e crachá, 2. Descumprimento por parte do empregado terceirizado das normas e obrigações repassadas pela fiscalização, 3. Atraso / falta de entrega de materiais e/ou equipamentos e/ou uniformes e/ou epi's previstos em contrato e/ou fornecimento fora dos padrões de qualidade e/ou quantidade inferior, 4. Descumprimento de outras obrigações contratuais diversas, 5. Outras obrigações contratuais diversas e 6. Qualidade dos serviços prestados.
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.4. Na aplicação do **INDICADOR 6 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**, será realizada uma pesquisa de satisfação com o público usuário diverso, onde o total da amostragem de pessoas pesquisadas será determinada pelo fiscal do contrato.
- 2.5. 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.
- 2.6. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
Campus José de Freitas

INDICADOR 1 – USO DE EPI’S, UNIFORMES E CRACHÁ		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, quanto ao uso dos EPI’S, uniformes e crachá.	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.	
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do Relatório Provisório da Fiscalização	
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	Para Uniforme e Crachá	Para EPI
	Sem ocorrências = 05 Pontos 1 ocorrência = 4 Pontos 2 ocorrências = 3 Pontos 3 ocorrências = 2 Pontos 4 ou mais ocorrências = 0 Pontos	Sem ocorrências = 05 Pontos 1 ocorrência = 0 Pontos
Sanções	Ver item 8.2 deste anexo.	
Observações		
INDICADOR 2 – DESCUMPRIMENTO POR PARTE DO EMPREGADO TERCEIRIZADO DAS NORMAS E OBRIGAÇÕES REPASSADAS PELA FISCALIZAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Avaliar o comportamento e o zelo na prestação dos serviços por parte do empregado terceirizado.	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.	
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do Relatório Provisório da Fiscalização	
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
Campus José de Freitas

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 ocorrência = 5 Pontos ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 8.2 deste anexo.
Observações	Este indicador busca identificar situações em que o empregado recusa-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO ou o abandona, sem motivo justificado ou determinação formal, negligência a execução dos serviços, assim entendidas a desatenção quanto às atividades e normas, falta de urbanidade no trato interpessoal e outras situações análogas.

INDICADOR 3 – ATRASO / FALTA DE ENTREGA DE MATERIAIS E/OU EQUIPAMENTOS E/OU UNIFORMES E/OU EPI'S PREVISTOS EM CONTRATO E/OU FORNECIMENTO FORA DOS PADRÕES DE QUALIDADE E/OU QUANTIDADE INFERIOR

ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento, abastecimento e qualidade dos materiais, equipamentos, uniformes e, EPI'S previstos no contrato.	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso/falta de materiais/qualidade ou quantidade inferior no mês.	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.	
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do Relatório Provisório da Fiscalização.	
Periodicidade	Por evento/constatação	
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência por item no mês de referência.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixas de ajuste no pagamento	Atraso/quantidade inferior	Falta/qualidade inferior
	Sem ocorrência = 15 Pontos	Sem ocorrência = 15 Pontos
	01 a 03 ocorrências = 14 Pontos	01 a 03 ocorrências = 10 Pontos
	04 a 07 ocorrências = 13 Pontos	04 a 07 ocorrências = 05 Pontos
	08 ou mais ocorrências = 0 Pontos	08 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 8.2 deste anexo.	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
Campus José de Freitas

Observações	Para este indicador as ocorrências serão contadas por item
INDICADOR 4 – DESCUMPRIMENTO DE OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DIVERSAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplimento de obrigações contratuais diversas.
Meta a cumprir	Cumprir obrigações contratuais.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do Relatório Provisório da Fiscalização.
Periodicidade	Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais.
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 = 20 pontos 01 ocorrência = 04 pontos 02 ocorrências = 08 pontos 03 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver item 8.2 deste anexo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
Campus José de Freitas

Observações	<p>São exemplos de obrigações que serão consideradas como falhas na execução contratual, as listadas abaixo:</p> <p>Falta ou atraso da visita do preposto nas datas acordadas com a fiscalização contratual.</p> <p>Atraso no pagamento de salários e/ou outros benefícios e/ou encargos sociais (fgts e inss)</p> <p>Falta de substituição de posto</p> <p>Falta ou atraso nas respostas aos questionamentos da contratante.</p> <p>Outras obrigações</p>
-------------	--

INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Quanto maior melhor.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do Relatório Provisório da Fiscalização.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
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 50 Pontos conforme planilha de avaliação.
Sanções	Ver item 8.2 deste anexo.
Observações	

**PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO**

Órgão/Unidade:

Nº Contrato:

Gestor/Responsável:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
Campus José de Freitas

Contratada:

Mês de referência:

Legenda do Grau de Satisfação:

E = Executado; I = Insatisfatório; S = Sem execução



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
Campus José de Freitas

Descrição	Serviços/Procedimentos	Grau de Satisfação		
		E	I	S
Banheiros	Recolhimento do lixo			
	Limpeza do chão, vasos e pias (lavar e passar pano úmido quando for o caso)			
	Limpeza de paredes, teto (vasculhar quando for o caso) e vitrôs			
	Abastecimento de papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido e outros			
		E	I	S
Corredores	Recolhimento do lixo			
	Limpeza de pisos (varrer, lavar, passar pano úmido e encerar quando for o caso)			
	Limpeza de paredes e teto (vasculhar quando for o caso)			
	Limpeza de luminárias			
		E	I	S
Salas administrativas e Sala de reunião	Recolhimento do lixo			
	Limpeza dos pisos (varrer, lavar, passar pano úmido e encerar quando for o caso)			
	Limpeza de paredes, janelas, áreas envidraçadas e vitrôs			
	Limpeza do teto (vasculhar quando for o caso) e luminárias			
	Limpeza de móveis (lustre e remoção de pó)			
	Limpeza de equipamentos eletrônicos (remoção de pó)			
		E	I	S
Salas de aula	Recolhimento do lixo			
	Limpeza do chão (varrer, lavar, passar pano úmido e encerar quando for o caso)			
	Limpeza de paredes, janelas e vitrôs			
	Limpeza do teto (vasculhar quando for o caso) e luminárias			
	Limpeza de carteiras/mesas (remoção do pó, passar pano úmido e lustre quando for o caso)			
		E	I	S



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
Campus José de Freitas

Sala dos professores	Recolhimento do lixo			
	Limpeza do piso (varrer, lavar, passar pano úmido e encerar quando for o caso)			
	Limpeza de paredes e janelas			
	Limpeza do teto (vasculhar quando for o caso) e luminárias			
	Limpeza de móveis (lustre e remoção de pó)			
	Limpeza de equipamentos eletrônicos (remoção de pó)			
		E	I	S
Laboratórios	Recolhimento do lixo			
	Limpeza do piso (varrer, lavar, passar pano úmido e encerar quando for o caso)			
	Limpeza de paredes, janelas e vitrôs			
	Limpeza do teto (vasculhar quando for o caso) e luminárias			
	Limpeza de móveis (lustre e remoção de pó)			
	Limpeza de equipamentos eletrônicos (remoção de pó)			
		E	I	S
Biblioteca	Recolhimento do lixo			
	Limpeza do piso (varrer, lavar, passar pano úmido e encerar quando for o caso)			
	Limpeza de paredes, janelas e vitrôs			
	Limpeza do teto (vasculhar quando for o caso) e luminárias			
	Limpeza de móveis e prateleiras (lustre e remoção de pó)			
	Limpeza de equipamentos eletrônicos (remoção de pó)			
		E	I	S
Pátios	Limpeza de pisos (varrer)			
	Limpeza de calçadas (varrer)			
	Recolhimento do lixo aparente			
	Limpeza de estacionamentos			



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
Campus José de Freitas

TABELA DE TOTALIZAÇÃO DOS RESULTADOS	
OCORRÊNCIAS COM “I” e/ou “S”	PONTUAÇÃO
0 a 3	50 (cinquenta) pontos
4 a 5	40 (quarenta) pontos
6 a 7	30 (trinta) pontos
8 ou mais	00 (zero) pontos

3. FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO.

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

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

3.2. 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 + avaliar a necessidade de notificação.
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + avaliar a necessidade de aplicação de multa contratual

3.3. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes consecutivas motivará a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS.

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)		Avaliação
	Para Uniforme e Crachá	Para EPI	
1 - Uso de EPI's, uniformes e crachá	Sem ocorrências = 05 Pontos	Sem ocorrências = 05 Pontos	
	1 ocorrência = 4 Pontos	1 ocorrência = 0 Pontos	
	2 ocorrências = 3 Pontos		
	3 ocorrências = 2 Pontos		
	4 ou mais ocorrências = 0 Pontos		
2 – Descumprimento por parte do empregado terceirizado das normas e obrigações repassadas pela fiscalização	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	4	
	2 respostas com atraso	3	
	3 respostas com atraso	2	
	4 respostas ou mais com atraso	0	
3 – Atraso / falta de entrega de materiais e/ou equipamentos e/ou uniformes e/ou epi's previstos em contrato e/ou fornecimento fora dos padrões de qualidade e/ou quantidade inferior	Sem atraso	25	
	01 (um) dia ou mais de atraso	0	
4 – Descumprimento de outras obrigações contratuais diversas	Sem atraso	25	
	01 (um) dia ou mais de atraso	0	
5 – Outras obrigações contratuais diversas	Sem ocorrências	15	
	01 ocorrência	10	
	02 ocorrências	5	
	03 ou mais ocorrências	0	
6 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 - 20	
Pontuação Total do Serviço			

Período da Avaliação: _____ / _____ / _____ a _____ / _____ / _____.

Fiscal do Contrato