



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NA 3ª. REGIÃO

ANEXO III – DO EDITAL

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. DO OBJETO

1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo 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 **XX**/2023 firmado em decorrência do Pregão Nr. XX/2023 e de seus demais anexos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade: uso dos uniformes e EPI's; qualidade e quantidade dos produtos de limpeza e higiene e equipamentos, qualidade dos serviços prestados; e disponibilidade de recursos humanos;

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

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

2.2.2 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 prestado com a qualidade contratada.

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

Nº 01 - Uso de uniformes e EPI	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a fornecimento e uso de uniformes e EPI's.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	O uso de uniformes e EPI's será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme ou EPI por dia.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 = 10 Pontos 1 a 3 ocorrências = 8 Pontos 4 a 6 ocorrências = 6 Pontos 7 a 10 ocorrências = 4 Pontos 11 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Número de ocorrências	
Total de pontos	



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NA 3ª. REGIÃO

Nº 02 – Qualidade e quantidade dos produtos de limpeza e higiene e equipamentos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que os serviços sejam prestados com a maior qualidade e eficiência possível e que não haja falta ou má qualidade de produtos de higiene e limpeza.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização, de preferência com relato fotográfico em caso de má qualidade do produto, ou reclamações escritas do público usuário
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico/setorial do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrências = 25 Pontos 1 a 3 ocorrências = 15 Pontos 4 a 6 ocorrências = 5 Pontos 7 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Número de ocorrências	
Total de pontos	

Nº 3 - Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a Cumprir	Atendimento total das rotinas, atribuições e tarefas listadas no Termo de Referência.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação a seguir e pesquisa de satisfação do usuário.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato e pelos usuários pelo preenchimento de pesquisa de satisfação.
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de Cálculo	Resultado dos Apontamentos da Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Qualidade máxima = 40 Pontos.
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Observações	Itens avaliados encontram-se no formulário abaixo.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NA 3ª. REGIÃO

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO					
Órgão/Unidade:					
Nº Contrato: /2023					
Fiscal Técnico/Setorial:					
Contratada:			Mês referência:		
Legenda do Grau de Satisfação: 4 = Excelente 3 = Satisfatório 2 = Regular 1 = Ruim 0 = Péssimo					
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO				
	4	3	2	1	0
Comunicação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas à Administração/Fiscal de contrato de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços					
Realização das atividades cuja frequência é diária					
Realização das atividades cuja frequência é semanal					
Realização das atividades cuja frequência é mensal					
Realização das atividades cuja frequência é semestral					
Correto descarte de resíduos, recicláveis e outros					
Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração					
Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com colegas, servidores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho					
Abstenção de tratar de assuntos particulares, desviar-se de suas atribuições e usar meios eletrônicos não autorizados durante o expediente					
Qualidade dos serviços prestados segundo pesquisa de satisfação do usuário					
Pontuação: Soma total da pontuação dos quesitos avaliados:					

Nº 4 - Disponibilidade de recursos humanos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a quantidade de recursos humanos estimada na contratação.
Meta a Cumprir	Empregar diariamente a quantidade de funcionários estimada na contratação.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico/setorial do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência refere-se à ausência de funcionário com posto descoberto por hora de trabalho.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrências = 25 Pontos 1 a 16 ocorrências = 15 pontos 17 a 32 ocorrências = 5 Pontos Acima de 33 ocorrências = 0 Pontos



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NA 3ª. REGIÃO

Sanções	Conforme Termo de Referência.
Número de ocorrências	
Total de pontos	

3. FAIXAS 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 à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X) Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Média ponderada do "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4"

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	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
X > 90 pontos	100% do valor previsto	1,00
80 < X ≤ 90 pontos	95% do valor previsto	0,95
70 < X ≤ 80 pontos	90% do valor previsto	0,90
60 < X ≤ 70 pontos	85% do valor previsto	0,85
50 < X ≤ 60 pontos	80% do valor previsto	0,80
X ≤ 50 pontos	75% do valor previsto e rescisão contratual	0,75
Valor mensal devido*	R\$	

*(valor mensal previsto) x (fator de ajuste de nível de serviços)

4. DIMENSIONAMENTO DO VALOR A SER PAGO À CONTRATADA

4.1. Ante as condições e critérios específicos, atribui-se à Contratada a seguinte pontuação no mês de referência:

INDICADORES	PONTOS
Nº 01 – Uso de Uniformes e EPI Ocorrências: 0	10
Nº 02 – Qualidade e quantidade dos produtos de limpeza e higiene Ocorrências: 0	25
Nº 03 – Qualidade dos serviços prestados Ocorrências: 0	40
Nº 04 – Disponibilidade de recursos humanos Ocorrências: 0	25
TOTAL	100

Observação: havendo ocorrências, estas deverão ser detalhadas na linha correspondente a cada indicador, objetivando registrar os motivos para redução da pontuação (esta observação deve ser



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NA 3ª. REGIÃO

excluída da versão final do documento).

4.2. Em consonância, portanto, com as regras fixadas no Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico XX/2023, o valor relativo aos serviços prestados no mês de referência perfaz 100% do previsto, totalizando R\$xx.xxx,xx (valor por extenso), dos quais R\$xx.xxx,xx referem-se a mão de obra e R\$x.xxx,xx a materiais fornecidos.

4.2.1. Registre-se que sobre o valor da mão de obra deverão incidir os seguintes descontos:

- a) R\$xxx,xx (valor por extenso), referente a
- b) R\$xxx,xx (valor por extenso), referente a

Observação: o subitem 4.2.1. deve ser preenchido se houver descontos, caso contrário, suprimido na versão final do documento, juntamente com esta observação.

(Datado e assinado digitalmente)

Fiscal do contrato
(nome do/a fiscal)

Preposto da Contratada

() De acordo

() Contesto pelas razões abaixo descritas (motivação exclusivamente conforme item 3.2 do Anexo VIII-A da IN 05/2017):

Responsável pela Contratada

Nome:

RG: