



Anexo - Termo de Referência Nº 07/2026/SCL-IPAM Retificado II

ANEXO X - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) PARA SERVIÇO DE LIMPEZA E COPEIRAGEM

1. DISPOSIÇÕES GERAIS E METODOLOGIA

1.1 O Instrumento de Medição de Resultados – (nomenclatura da IN 05/2017 do MPDG para o Acordo de Nível de Serviço) é baseado num Fator de Qualidade (%), que consiste num indicador percentual obtido como resultado de avaliações periódicas executadas por servidor (a) Fiscal do Contrato ou, preferencialmente, por grupo de servidores constituindo Comissão Específica de Avaliação (CEA) designada para tal.

1.2. Desta forma, procura-se incluir critério de performance para os serviços de limpeza, higienização e copeiragem, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública.

1.3. A meta a ser atingida pela **CONTRATADA** é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade = 100% para que receba integralmente a remuneração pelos serviços de limpeza e copeiragem prestados. Caso haja outros serviços no mesmo contrato, estes não podem ser afetados.

1.4. O cálculo do valor da fatura será realizado conforme a fórmula: **VF = VM x FQ**, onde:

- **VF**: Valor de Fatura (parte referente apenas aos serviços de Limpeza, Higienização e Copeiragem);
- **VM**: Valor da Medição (referente apenas à proporção do custo da Limpeza e Copeiragem no valor total dos contratos que envolvam mais de um serviço);
- **FQ**: Fator de Qualidade (%).

1.5. O fator de qualidade será obtido por meio da nota obtida na avaliação periódica efetuada pelo servidor (a) Fiscal do Contrato ou pela Comissão Específica de Avaliação (CEA), constituída por servidores formalmente designados pela Diretoria Administrativa ou Presidência do IPAM.

1.6. Durante o primeiro 1 (um) mês de contrato, a título de carência para que a **CONTRATADA** efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e o IPAM conheça, discuta e adapte localmente o procedimento avaliativo, o Fator de Qualidade (FQ) obtido não repercutirá no Valor da Fatura nem será usado como critério para sanções ou para decisão de prorrogação contratual. Nesses primeiros 30 (trinta) dias, o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas por faltas de pessoal ou punições não relacionadas ao FQ.

1.7. Ao final de cada período, o IPAM apresentará um relatório de avaliação da qualidade, no qual constará, devidamente fundamentado, o FQ obtido pela empresa. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pelo IPAM.

1.8. O IMR poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que esta alteração:

- a. Não implique acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento), permitidos pelo art. 125 da Lei 14.133/21;
- b. Não configure descaracterização do objeto contratado.

1.9. Comissão Específica de Avaliação – CEA:

1.9.1. A avaliação periódica será executada pelo (a) Fiscal do Contrato ou Comissão Específica de Avaliação (CEA), constituída por servidores formalmente designados pela Diretoria Administrativa ou Presidência do IPAM. A avaliação deverá ter periodicidade mensal e será baseada em vistorias para aferição da qualidade dos serviços prestados de limpeza e copeiragem.

1.9.2. Cada falha identificada na avaliação será enquadrada em uma das 3 categorias abaixo assumindo a pontuação correspondente:

Referência	Falha de Natureza Crítica	Falha de Natureza Grave	Outras Desconformidades
Quantidade de Pontos	7	3	1

1.9.3. Seguem os tipos de falhas de acordo com as respectivas categorias:

Falhas de Natureza Crítica	Unidade de Medida
Falta de material de reposição nos banheiros.	Por banheiro
Mau cheiro nos banheiros.	Por banheiro
Dejetos visíveis a olho nu, a distância, nos pisos, mictórios, pias, bancadas, espelhos, vasos sanitários, assentos e tampos dos vasos sanitários, dos banheiros.	Por banheiro
Bancadas molhadas ou empoçadas em mais de 1/3 de sua área.	Por banheiro
Transbordamento de lixeiras em qualquer área.	Por lixeira
Descarte irregular ou presença de lixo biológico fora dos recipientes específicos no Gabinete Odontológico.	Por ocorrência
Atraso na entrega do café/chás nos setores após às 08:30h.	Por setor afetado

Falhas de Natureza Crítica	Unidade de Medida
Falta de higienização ou presença de resíduos em garrafas térmicas e utensílios de copa.	Por utensílio/garrafa
Temperatura inadequada das bebidas servidas (café frio ou água natural em bebedouros que deveriam estar refrigerados).	Por ocorrência
Poeira visível a olho nu sobre as mesas, balcões, estações de trabalho e demais móveis e utensílios.	Por sala ou ambiente
Existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu.	Por sala ou ambiente
Existência de manchas, poeiras, terra, “pegadas”, umidade ou quaisquer sujidades nos pisos de carpete (Auditório), visíveis a olho nu.	Por sala ou ambiente
Pisos, paredes e tetos contendo manchas grosseiras, visíveis a olho nu e removíveis mediante limpeza simples.	Por sala ou ambiente
Poças ou umidades nos pisos, paredes e tetos, visíveis a olho nu (exceto durante a execução ou infiltrações).	Por sala ou ambiente

Falhas de Natureza Grave	Unidade de Medida
Farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades nos pisos.	Por sala ou ambiente
Poeira visível nas faces internas das esquadrias externas, nas paredes e nas divisórias.	Por sala ou ambiente
Bancadas molhadas ou empoçadas em até 1/3 de sua área.	Por banheiro
Falta de reposição de insumos de copa (açúcar, adoçante, copos descartáveis) nos pontos de serviço.	Por setor

Outras Desconformidades	Unidade de Medida
Sujeira visível (inclusive teias de aranha) nos forros, tetos, calhas, luminárias e tubulações em garagens, oficinas e depósitos.	Por sala ou ambiente
Presença de lixo e folhas decadentes visíveis a olho nu nas áreas externas e ajardinadas.	Por ambiente

1.9.4. Para os fins da avaliação, considera-se 1 (um) ambiente:

a. Nos espaços fechados (escritórios, diretorias, gabinetes, salas de reunião, Auditório, Gabinete Odontológico), cada sala ou conjunto de salas com acesso à circulação comum do pavimento;

- b. Cada pavimento de hall de entrada, lobby ou circulação;
- c. Cada 2.000 (dois mil) m² de área externa ou estacionamento.

1.9.5. Além das vistorias regulares periódicas, caso sejam detectadas as quantidades abaixo de reclamações das respectivas gravidades, poderá ser realizada avaliação extraordinária da Fiscalização do Contrato ou de Comissão Específica de Avaliação (CEA), constituída por servidores formalmente designados para tanto. Nessas avaliações também será mantido o critério de sorteio das áreas a examinar.

Soma Total de Pontos no Mês	Falha de Natureza Crítica	Falha de Natureza Grave	Outras Desconformidades
Quantidade de Reclamações	2	5	10

1.9.6. Todas as falhas serão registradas segundo sua categoria e respectiva pontuação. A depender do resultado da soma da pontuação acumulada pela CONTRATADA durante o mês em uma ou mais vistorias, esta receberá um conceito de Fator de Qualidade - FQ conforme a métrica de dosimetria abaixo, dimensionada para o efetivo de 06 postos:

Soma Total de Pontos no Mês	Conceito	Fator de Qualidade (FQ)
0 a 7 pontos	Bom	100%
8 a 21 pontos	Regular	97,5%
Mais de 21 pontos	Ruim	95%

1.9.7. Com esta métrica, a ocorrência de apenas 01 (uma) falha de natureza crítica (7 pontos) coloca a contratada no limite da pontuação para recebimento integral; qualquer falha adicional, de qualquer natureza, resultará em glosa financeira imediata no faturamento do mês.

1.9.8. Ao final de cada período avaliativo a CONTRATADA receberá do IPAM um relatório com as falhas registradas e com o conceito final do FQ obtido com base na soma total da pontuação obtida.

1.9.9. Os relatórios de falhas serão acompanhados de relatórios fotográficos com localização, data e horário da verificação, sugerindo-se a utilização de aplicativos de georreferenciamento (ex: Timestamp Camera).

1.10. Critérios de Avaliação:

1.10.1. A data da realização da inspeção mensal para aferição da qualidade dos serviços de limpeza e copeiragem é de natureza sigilosa, não devendo ser informada à CONTRATADA previamente, visando garantir a fidedignidade da avaliação das rotinas ordinárias de trabalho na Sede Administrativa.

1.10.2. Caso, em determinado mês, por razões administrativas de conveniência ou força maior, não ocorra a vistoria formal para avaliação pela Comissão CEA ou pelo fiscal, o Fator de Qualidade (FQ) daquele período será automaticamente considerado como 100% (cem por cento), sem prejuízo de eventuais glosas por faltas de pessoal.

1.10.3. O procedimento de avaliação terá início obrigatório com o sorteio aleatório das áreas da Sede Administrativa do IPAM que serão objeto de vistoria minuciosa por parte da equipe de fiscalização.

1.10.4. O sorteio para avaliação na Sede Administrativa deverá contemplar, no mínimo: 01 (um) banheiro de grande circulação; 01 (uma) sala administrativa; 01 (uma) unidade de copa; 01 (um) ambiente de circulação (hall de entrada ou corredor); e a área de estacionamento.

1.10.5. Durante a vistoria, os membros da fiscalização verificarão a existência de sujidades, manchas, poeiras e dejetos visíveis em pisos, paredes, tetos e esquadrias, enquadrando cada ocorrência conforme a natureza da falha e respectiva pontuação estabelecida no subitem 1.9.2 deste Anexo.

1.10.6. Nos banheiros sorteados, será verificada de forma rigorosa a limpeza de vasos, mictórios e bancadas, bem como o pleno abastecimento de papel toalha, papel higiênico e sabonete líquido, além da total ausência de mau cheiro característico.

1.10.7. Nas salas administrativas e gabinetes, a fiscalização verificará a ausência de poeira visível (critério do papel branco) sobre as mesas, balcões, estações de trabalho, arquivos e computadores da Autarquia.

1.10.8. Na avaliação das atividades de copeiragem, constituem critérios críticos a esterilização integral das garrafas térmicas e utensílios, bem como a conclusão da entrega das bebidas em todos os setores (vinte e sete) impreterivelmente até as 08:30h, sob pena de enquadramento em falha de natureza crítica.

1.10.9. Durante a verificação técnica na unidade de copa, será inspecionada a limpeza interna e externa de geladeiras e frigobares, com atenção obrigatória e especial às salas da Presidência do IPAM e das Diretorias.

1.10.10. Todas as falhas detectadas durante a inspeção deverão ser registradas imediatamente em planilha de controle, atribuindo-se os pontos correspondentes à sua natureza (crítica, grave ou desconformidade).

- 1.10.11. O valor final da fatura mensal referente aos serviços de limpeza e copeiragem será calculado pela fórmula $VF = VM \times FQ$, onde o Fator de Qualidade decorre dos conceitos (Bom, Regular ou Ruim) definidos no subitem 1.9.6 deste Anexo.
- 1.10.12. Após a consolidação da avaliação mensal, a Diretoria Administrativa do IPAM notificará formalmente a CONTRATADA acerca do relatório de falhas e do Fator de Qualidade apurado para o período de referência.
- 1.10.13. A CONTRATADA terá o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentar defesa técnica ou contestação fundamentada sobre as falhas apontadas, a qual deverá ser analisada pela fiscalização antes da liquidação da despesa.
- 1.10.14. O relatório final de avaliação da qualidade, após a análise de eventuais recursos, deverá ser juntado ao processo administrativo autuado especificamente para tratar das avaliações mensais de limpeza e copeiragem.
- 1.10.15. O recebimento definitivo mensal dos serviços prestados e o consequente ateste da nota fiscal para fins de pagamento ficam condicionados à conclusão do rito deste Instrumento de Medição de Resultados (IMR).
- 1.10.16. As métricas, frequências e indicadores de qualidade estabelecidos neste Instrumento de Medição de Resultados foram definidos em consonância com as normas de biossegurança, as orientações da IN SEGES/MP nº 05/2017 e a realidade logística do do IPAM, visando a eficiência administrativa e a preservação do patrimônio público.

APÊNDICE I – LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA VISTORIA MENSAL (IMR)**1. FINALIDADE E ABRANGÊNCIA**

O presente Checklist de Vistoria Mensal constitui a ferramenta operacional de campo destinada a materializar a aplicação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), previsto no Anexo VIII deste Edital. Sua função primordial é traduzir as métricas de desempenho e as frequências de serviço em critérios objetivos de verificação, assegurando que o pagamento mensal seja condicionado ao real nível de qualidade entregue pela CONTRATADA.

2. METODOLOGIA DE APLICAÇÃO

A aplicação deste roteiro deve observar rigorosamente os seguintes preceitos técnicos:

Impessoalidade e Sigilo: A vistoria deve ocorrer sem aviso prévio à CONTRATADA, garantindo a aferição das rotinas ordinárias de trabalho na Sede Administrativa.

Amostragem Aleatória: A fiscalização deve iniciar-se obrigatoriamente pelo sorteio das áreas (banheiros, salas, copas e circulações) que serão objeto de inspeção minuciosa.

Foco no Resultado (Prevenção de Ingerência): A avaliação recai estritamente sobre o estado de asseio e funcionalidade do ambiente (ex: "mesa livre de poeira", "café entregue no horário"), abstendo-se a fiscalização de interferir no modo de execução ou no comando direto dos trabalhadores terceirizados, conforme as diretrizes para prevenção de vínculo empregatício do Parecer Jurídico nº 894/2025.

3. PRODUÇÃO DE PROVA E FORMALIZAÇÃO

Toda desconformidade detectada (marcação "NÃO" no checklist) deve ser obrigatoriamente documentada via relatório fotográfico com marcação de data e hora (aplicativos de timestamp), servindo como base fundamentada para a aplicação da pontuação negativa no Fator de Qualidade (FQ). Este documento, após concluído e assinado, deverá ser juntado ao processo administrativo de liquidação da despesa para fins de recebimento definitivo dos serviços.

ESPAÇO PARA FORMALIZAÇÃO DA VISTORIA

Data da Vistoria: ____ / ____ / 2026.

Início da Inspeção: ____:____h |

Término da Inspeção: ____:____h

Ambientes Sorteadas para Avaliação: _____

Item de Verificação	Status (S/N)	Observação / Foto
Amostragem: O sorteio contemplou 01 banheiro, 01 sala, 01 copa e 01 área externa?		
Limpeza Geral: Há ausência de sujidades e dejetos em pisos, tetos e paredes das áreas sorteadas?		
Teste da Poeira: Mesas e CPUs das salas sorteadas passaram no critério do "papel branco"?		
Sanitários: Estão livres de mau cheiro e com abastecimento completo de papel e sabonete?		
Gabinete Odontológico: O lixo biológico foi recolhido em recipientes específicos e sem resíduos?		
Copeiragem: A entrega nos 27 setores foi concluída até às 08:30h?		
Higiene: Garrafas térmicas estão esterilizadas e as copeiras estão sem adornos (anéis/relógios)?		
Refrigeração: Geladeiras da Presidência/Diretoria estão limpas e bebedouros gelando?		

NOTAS DA FISCALIZAÇÃO:**ASSINATURAS:**

Porto Velho/RO, ____ de _____ de 2026.

FISCAL DO CONTRATO / COMISSÃO DE AVALIAÇÃO (CEA) IPAM – Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Porto Velho

PREPOSTO DA CONTRATADA (Ciente da vistoria e dos apontamentos realizados)



Documento assinado eletronicamente por **Claudineia Araújo de Oliveira Bortolete, Presidente**, em 20/05/2026, às 12:41, conforme art. 17, § 1º, do Decreto nº 21.393, de 07 de outubro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Caique de Carvalho Almeida, Diretor(a)**, em 20/05/2026, às 12:44, conforme art. 17, § 1º, do Decreto nº 21.393, de 07 de outubro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Geovana Gabriela Fragoso Silva, Gestor(a)**, em 20/05/2026, às 12:44, conforme art. 17, § 1º, do Decreto nº 21.393, de 07 de outubro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Nascimento Conceição Couto, Assistente**, em 20/05/2026, às 12:45, conforme art. 17, § 1º, do Decreto nº 21.393, de 07 de outubro de 2025.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://www.portovelho.ro.gov.br/sei> informando o código verificador **0952368** e o código CRC **D0DE7142**.



011.000076/2025-72	0952368v6
--------------------	-----------