



ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Processo nº 23064.019571/2025-35

Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN nº 005/2017 do MPOG.

O objetivo do IMR é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo e do contraditório com base nas sanções definidas no Termo Contratual.

A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

A fiscalização do contrato deve avaliar constantemente a execução deste objeto, através do IMR aqui apresentado para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

A CONTRATANTE apresentará Relatório de Avaliação devidamente fundamentado no qual constará o resultado obtido pela CONTRATADA com base na Tabela de Ocorrências.

Caso a fiscalização indique falhas cometidas pela CONTRATADA em relação a algum item da Tabela de Ocorrências, o Relatório de Avaliação será enviado a esta última com prazo aberto para eventual manifestação.

a) A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá 3(três) dias para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

b) Após análise de eventual contestação (ou não havendo contestação) por parte da CONTRATADA acerca das falhas apontadas em relatório, a fiscalização formalizará o resultado da avaliação indicando o somatório dos pontos e a respectiva faixa de ajuste de pagamento com base no IMR. Desta forma, se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.

O prazo para atendimento de diligências necessárias ao pagamento suspende o prazo para RECEBIMENTO DEFINITIVO dos serviços.

A CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR).

O descumprimento reiterado das metas estabelecidas neste IMR poderá ensejar, além das sanções previstas no Edital e seus anexos, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.

DO MÉTODO AVALIATIVO

Os níveis de serviço apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

É requisito básico que a CONTRATADA cumpra e respeite as obrigações trabalhistas conforme lei vigente, bem como siga corretamente o plano de trabalho elaborado pelas partes do contrato.

INDICADORES	
1	Fornecimento e uso de EPI's, materiais e uniformes no local da execução dos serviços
2	Cumprimento da execução dos serviços e obrigações
3	Cumprimento dos prazos referentes às solicitações e notificações da Contratante
4	Funcionários

INDICADOR Nº 01: Fornecimento e uso de EPI's, materiais e uniformes no local da execução dos serviços	
Finalidade	Mitigar as falhas, erros e omissões com o objetivo de garantir o bom cumprimento dos serviços contratados, conforme estabelecido em Termo de Referência.

Meta a Cumprir	Nenhum registro de ocorrência no mês	
Instrumento de Medição	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.	
Forma de Acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento de Formulário de Registro de Ocorrências por parte do fiscal do contrato	
Periodicidade	Diária	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços	
Ocorrências / Pontuação	Deixar de fornecer conjunto completo de uniforme e/ou EPI's aos seus funcionários, nos prazos e condições previstas no TR	0,5 ponto por dia
	Deixa de substituir peça de uniforme e/ou EPI's inadequados ao tamanho do colaborador ou excessivamente danificada ou cuja qualidade tenha sido recusada.	1,0 ponto por dia, por colaborador
	Não utilização do uniforme e/ou EPI; uso de uniforme incompleto ou inadequado, sem a devida justificativa.	0,5 ponto por dia, por colaborador
	Atraso no fornecimento dos materiais e equipamentos, conforme condições previstas em Edital, necessários à execução dos serviços de limpeza no início da execução do contrato.	1,0 ponto por dia
	Atraso no fornecimento mensal, trimestral e anual dos materiais necessários à execução dos serviços de limpeza, conforme condições previstas em edital.	0,5 ponto por dia
	Atraso na substituição dos equipamentos que tenham sido danificados durante seu uso.	0,5 ponto por dia
	Entrega de material em quantidade inferior ao estipulado no Termo de Referência.	0,5 ponto por dia
	Não substituição de materiais em desconformidade com a qualidade especificada no Termo de Referência	0,5 ponto por dia
Faixas de Ajustes no Pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados pelo fiscal do contrato e efetuado o desconto no pagamento conforme Tabela de Descontos	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 02: Cumprimento da execução dos serviços e obrigações		
Finalidade	Mitigar as falhas, erros e omissões com o objetivo de garantir o bom cumprimento dos serviços contratados	
Meta a Cumprir	100% de qualidade na execução dos serviços contratados.	
Instrumento de Medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato e pelos demais usuários da comunidade acadêmica e/ou administrativa; e responsáveis pelos setores.	
Periodicidade	Diária	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato.	
Ocorrências / Pontuação	Deixar de apresentar ou substituir preposto no prazo estabelecido em edital.	1,0 ponto por dia
	Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato.	0,5 ponto por dia
	Manter funcionário sem as competências previstas para a execução dos serviços.	0,5 ponto por dia
	Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições no prazo previsto.	0,5 ponto por dia
	Deixar de limpar áreas cobertas pelo objeto da contratação, de acordo com a escala e periodicidade estabelecida pela Administração.	0,5 ponto por dia
	Resultado ineficiente da limpeza, tais como: manchas nos pisos ou vidros, sujeira no chão, móveis ou equipamentos, lixo não recolhido, etc.	0,5 ponto por dia
	Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes.	0,5 ponto por dia
	Deixar de realizar as rondas nas localidades da prestação dos serviços	0,5 ponto por dia

	Deixar de verificar as condições de manutenção preventiva e corretiva dos veículos, bem como a execução destas, incluindo abastecimentos e higienização dos veículos.	0,5 ponto por dia
	Deixar de registrar todos as informações necessários dos deslocamentos dos veículos nos formulários institucionais.	0,5 ponto por dia
	Atrasar o pagamento de salários, 13º salário, férias ou benefícios mensais ou diários do(s) funcionário(s) da Contratada	1 ponto por dia
Faixas de Ajustes no Pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados pelo fiscal do contrato e efetuado o desconto no pagamento conforme Tabela de Descontos	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 03: Cumprimento dos prazos referentes às solicitações e notificações da Contratante		
Finalidade	Mensurar o cumprimento dos prazos estipulados pela Administração referentes a Notificações ou Solicitações à Contratada.	
Meta a Cumprir	Celeridade no atendimento em cumprimento dos prazos estipulados pela Administração.	
Instrumento de Medição	Registro das ocorrências pela fiscalização do contrato no Formulário de Registro de Ocorrências.	
Forma de Acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento de Formulário de Registro de Ocorrências por parte do fiscal do contrato	
Periodicidade	Diária	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato.	
Ocorrências / Pontuação	Atrasar o cumprimento dos prazos para atendimento as demandas solicitadas pelos fiscais técnico e administrativo e na apresentação dos documentos	1,0 ponto por dia
Faixas de Ajustes no Pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados pelo fiscal do contrato e efetuado o desconto no pagamento conforme Tabela de Descontos	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 04: Funcionários		
Finalidade	Garantir a quantidade de serventes necessários(as) à plena execução da prestação dos serviços de limpeza e conduta compatível com o objeto e local da prestação de serviços.	
Meta a Cumprir	100% da presença dos funcionários e atendimento à conduta e demais condições previstas no contrato.	
Instrumento de Medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato e pelos demais usuários da comunidade acadêmica e/ou administrativa; e responsáveis pelos setores.	
Periodicidade	Diária	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato.	
Ocorrências / Pontuação	Deixar o posto de trabalho, sem a devida justificativa.	1,0 ponto por ocorrência, por colaborador
	Recusar-se a executar os serviços compatíveis com o posto de trabalho, sem motivo justificado.	1,0 ponto por ocorrência, por colaborador
	Destruir ou danificar documentos e/ou equipamentos pertencentes à contratante por culpa ou dolo do funcionário da Contratada.	2,0 pontos por ocorrência
	Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto, favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças.	2,0 pontos por ocorrência
	Não respeitar os horários dos intervalos para repouso e alimentação, fixados pela Administração	0,5 ponto por ocorrência, por colaborador
Faixas de Ajustes no Pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados pelo fiscal do contrato e efetuado o desconto no pagamento conforme Tabela de Descontos	

Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.

DESCONTOS	
Pontos	Desconto
2,0 a 5,0	0,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência
5,1 a 8,0	1% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência
8,1 a 11,0	2% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência
11,1 a 14,0	3% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência
14,1 a 16,0	4% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência
16,1 a 20,0	5% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência
20,1 a 25,0	7% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência
25,1 a 30,0	10% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência
Observações	
1.	O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), apurada por ocorrência dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 5,0 pontos na contagem final do desconto.
2.	Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.
3.	Para os casos de acúmulo acima de 30 (trinta) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual será tratada conforme sanções previstas no Termo de Referência.

	Documento assinado eletronicamente por (Document electronically signed by) REINALDO DOS REIS, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO , em (at) 17/09/2026, às 13:47, conforme horário oficial de Brasília (according to official Brasilia-Brazil time), com fundamento no (with legal based on) art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 .
	Documento assinado eletronicamente por (Document electronically signed by) ADEMILSON FERREIRA DE ALMEIDA, CHEFE , em (at) 17/09/2026, às 13:48, conforme horário oficial de Brasília (according to official Brasilia-Brazil time), com fundamento no (with legal based on) art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 .
	Documento assinado eletronicamente por (Document electronically signed by) SORAYA HIROMI KANASHIRO DE SOUZA, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO , em (at) 17/09/2026, às 13:55, conforme horário oficial de Brasília (according to official Brasilia-Brazil time), com fundamento no (with legal based on) art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 .
	Documento assinado eletronicamente por (Document electronically signed by) THIAGO HENRIQUE LEME, CHEFE , em (at) 18/09/2026, às 08:10, conforme horário oficial de Brasília (according to official Brasilia-Brazil time), com fundamento no (with legal based on) art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 .
	Documento assinado eletronicamente por (Document electronically signed by) MARCELO FERREIRA RIBAS, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO , em (at) 18/09/2026, às 10:45, conforme horário oficial de Brasília (according to official Brasilia-Brazil time), com fundamento no (with legal based on) art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 .
	A autenticidade deste documento pode ser conferida no site (The authenticity of this document can be checked on the website) https://sei.utfpr.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 , informando o código verificador (informing the verification code) 5954874 e o código CRC (and the CRC code) A6EF6180 .

Referência: Processo nº 23064.019571/2025-35

SEI nº 5954874