

ANEXO IV

PREGÃO ELETRÔNICO (SRP) Nº 90058/2025

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23348.003600/2025-61

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR (Anexo V-B da IN SEGES/MP nº 5/2017)

Órgão/Unidade:
Nº Contrato:
Fiscal(is) do Contrato:
Contratada:
Medição do Resultado:

1. O Instrumento de Medição de Resultados (nomenclatura da IN 05/2017 do MPDG para o Acordo de Nível de Serviço) é baseado em um Fator de Qualidade (%), que consiste em indicador percentual obtido como resultado de avaliações periódicas executadas pela fiscalização contratual composta de servidor(es) designado(s) para tal.
2. Dessa forma, busca-se incluir critério de performance para os serviços de limpeza, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública.
3. A meta a ser atingida pelas empresas 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 prestados.

**VF: Valor de Fatura (serviço de Limpeza); VF =
VM x FQ;**

VM: Valor da Medição (custo da Limpeza); FQ:
Fator de Qualidade (%);

4. O fator de qualidade será obtido por meio da nota obtida na avaliação periódica efetuada pelo servidor responsável ou pela comissão.
5. Durante os primeiros 3 (três) meses de contrato, a título de carência para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e a CONTRATANTE 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 meses o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao FQ.

6. Ao final de cada período, a CONTRATANTE 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 pela CONTRATANTE.

7. 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. 65, §1º da Lei 8666/93;
- b) Não configure descaracterização do objeto contratado.

8. A avaliação periódica será executada pelo servidor responsável. A avaliação deverá ter periodicidade mensal e será baseada em vistorias para aferição da qualidade dos serviços prestados.

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

Natureza da Falha	Crítica	Grave	Outras desconformidades
Quantidade de pontos	7	3	1

Tabela 1.

10. 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
Dejetos visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, 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
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sobre as mesas, balcões, estações de trabalho, estantes 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 a uma distância mínima de 1,50 metros.	Por sala ou ambiente
Existência de manchas, poeiras, terra, “pegadas”, umidade ou quaisquer sujidades nos pisos de carpete, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,00 metros.	Por sala ou ambiente
Pisos, paredes e tetos contendo manchas grosseiras , visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, removíveis mediante limpeza simples.	Por sala ou ambiente
Poças ou umidades nos pisos, paredes e tetos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, exceto as observadas durante a realização dos serviços de limpeza e as causadas por falhas na estrutura do prédio (vazamentos, infiltrações, entupimentos, dentre outras).	Por sala ou ambiente
Falta de qualquer um dos materiais e equipamentos previstos que venha a causar interrupção ou redução na qualidade dos serviços.	Por ocorrência
Qualidade do material de reposição dos banheiros em desacordo com as especificações do Anexo III do Edital.	Por banheiro

Tabela 2.

FALHAS DE NATUREZA GRAVE	UNIDADE DE MEDIDA
Farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades não grosseiras nos pisos, apenas visíveis a uma distância inferior a 1,50 metros e superior a 20 cm.	Por sala ou ambiente
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície) nas faces internas das	Por sala ou

esquadrias externas, nas paredes e nas divisórias.	ambiente
Bancadas molhadas ou empoçadas em até 1/3 de sua área.	Por banheiro

Tabela 3.

OUTRAS DESCONFORMIDADES	UNIDADE DE MEDIDA
Sujeiras Grosseiras (inclusive teias de aranha) nos forros, tetos, calhas de eletricidade, luminárias, tubulações de teto etc. nas garagens, oficinas, depósitos e demais áreas cobertas.	Por sala ou ambiente

Tabela 4.

11. Para os fins da avaliação, considera-se 1 (um) ambiente nos espaços fechados (escritórios, diretorias, gabinetes, salas de reunião, auditórios, consultórios), cada sala ou conjunto de salas com acesso à circulação comum do pavimento.

12. Todas as falhas serão registradas segundo sua categoria e respectiva pontuação. A depender do resultado da soma da pontuação acumulada pela empresa durante o mês em uma ou mais vistorias, esta receberá um conceito de Fator de Qualidade-FQ (bom, regular ou ruim) conforme tabela abaixo.

AVALIAÇÃO PELA FISCALIZAÇÃO			
Soma total de pontos no mês	0 a 20 pontos	21 a 150 pontos	mais de 150 pontos
Conceito	Bom	Regular	Ruim
FQ	100%	97,5%	95%

Tabela 5.

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

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

- 14.** Para evitar preparação específica para a inspeção, a data de ocorrência não deve ser divulgada fora da fiscalização.
- 15.** Os critérios definidos pela fiscalização não poderão ser alterados sem anuência da CONTRATADA e deverão somente ser considerados na avaliação após decorrido pelo menos um mês desse acordo.
- 16.** Caso não haja possibilidade de avaliação em algum mês, o fator de qualidade considerado será 100% (cem por cento).
- 17.** Para cada prédio da Contratante deverão ser sorteados um banheiro e uma sala para avaliação. Evitar repetições em meses consecutivos.
- 18.** Sortear uma área de circulação como objeto de avaliação.
- 19.** As lixeiras deverão ser verificadas em todos os ambientes sorteados para avaliação.
- 20.** Para comprovação da qualidade do material nos banheiros, caso haja dúvida, deverão ser disponibilizadas amostras padrão para comparação.
- 21.** Como a avaliação implica entrada em salas, gabinetes etc. sugere-se divulgação da implementação desse procedimento e comunicação adequada durante sua execução.
- 22.** Todos os achados deverão ser fotografados e registrados com localização e horário da verificação.
- 23.** Usar trenas para demonstrar que os critérios de distância foram atendidos.
- 24.** Caso haja mais de uma vistoria no mês, a pontuação será somada à anterior ou anteriores de maneira cumulativa. O resultado total do mês em avaliação será usado para obtenção do FQ conforme a tabela nº 5.
- 25.** O relatório deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo as provas produzidas.
- 26.** Após concluído, o relatório deverá ser tempestivamente juntado a um processo autuado para tratar das avaliações de limpeza, assinado pela fiscalização e comunicado à empresa com prazo aberto para manifestação.
- 27.** As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA à fiscalização do contrato. Caso ocorram, os recursos interpostos (segunda instância) deverão ser dirigidos à autoridade da respectiva unidade.
- 28.** Dirimidas as dúvidas, a fiscalização formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.

Competência da Avaliação: _____/_____/_____

FISCAL DO CONTRATO