



## **MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

### **1 INFORMAÇÕES GERAIS**

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, conforme previsto no ANEXO V-B, da IN nº 05/2017 para a avaliação da qualidade do serviço. A Fiscalização Técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, incluindo as previstas no presente anexo, sempre que a contratada:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

### **2. OBJETIVOS A ATINGIR**

2.1 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, cujo principal objetivo é assegurar a prestação dos serviços, no qual a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas neste Instrumento, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização do Instituto, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço.

### **3. FORMA DE AVALIAÇÃO**

3.1. Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor do pagamento devido. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

3.2. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

3.3. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que



**Ministério da Educação  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Diretoria de Segurança e Logística – DSL/SI/UFES**

comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

#### **4. SANÇÕES**

**4.1.** Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

**4.2.** O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

**4.3.** O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

**4.4.** O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados. Para consecução destes objetivos deverá ser adotada as regrase metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores abaixo.

**4.5.** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

**4.6** A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR mensal, sujeitando a CONTRATADA às respectivas glosas e sanções. O somatório das glosas mensais fica limitada ao percentual de 10% (dez por cento) das medições, estando, contudo, a CONTRATADA sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.

**4.7** Para efeito de cálculo de Glosas, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores do IMR, quando a referência para o cálculo for o valor da Medição Mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da



Ministério da Educação  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Diretoria de Segurança e Logística – DSL/SI/UFES

ocorrência do fato apontado. Quando não for possível afirmar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.

## 5. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

5.1. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

5.2. Para tanto, serão quatro indicadores distintos que serão avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)		
CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG		
PROCESSO :		
INDICADORES		
1	UNIFORMES	
2	MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	
3	FUNCIONÁRIOS	
4	EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
INDICADOR Nº 01: UNIFORMES		
<b>Finalidade</b>	Garantir a devida uniformização dos funcionários da Contratada.	
<b>Meta a Cumprir</b>	100% dos funcionários adequadamente uniformizados.	
<b>Instrumento de Medição</b>	Conferência local.	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Visual, pelo Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.	
<b>Periodicidade</b>	Diária.	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
<b>Início da Vigência</b>	Conforme contrato, prazo estabelecido e por meio de emissão de Ordem de Serviços.	
<b>Ocorrências / Pontuação</b>	Deixar de fornecer conjunto completo de uniforme aos seus funcionários, nos prazos e condições previstas no TR.	0,5 ponto por dia



Ministério da Educação  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Diretoria de Segurança e Logística – DSL/SI/UFES

	Deixar de substituir peça de uniforme inadequada ao tamanho do colaborador ou excessivamente danificada ou cuja qualidade tenha sido recusada.	1,0 ponto por dia, por colaborador
	Não utilização do uniforme; uso de uniforme incompleto ou inadequado, sem a devida justificativa.	0,5 ponto por dia, por colaborador
<b>Faixas de ajustes no pagamento</b>	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.	
<b>Observações</b>	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 – MATERIAIS E EQUIPAMENTOS**

<b>Finalidade</b>	Garantir a quantidade e qualidade dos materiais e equipamentos necessários à plena execução dos serviços de limpeza.	
<b>Meta a Cumprir</b>	100% dos materiais e equipamentos necessários à prestação dos serviços de limpeza.	
<b>Instrumento de Medição</b>	Conferência local.	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Visual, pelos(as) serventes e fiscal do contrato.	
<b>Periodicidade</b>	Diária.	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
<b>Início da Vigência</b>	Conforme contrato.	
<b>Ocorrências / Pontuação</b>	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



Ministério da Educação  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Diretoria de Segurança e Logística – DSL/SI/UFES

	Atraso na substituição dos equipamentos que tenham sido danificados durante seu uso.	0,5 pontos 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
<b>Faixas de ajustes no pagamento</b>	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
<b>Observações</b>	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.	

<b>INDICADOR Nº 03 - FUNCIONÁRIOS</b>		
<b>Finalidade</b>	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.	
<b>Meta a Cumprir</b>	100% da presença dos funcionários e atendimento à conduta e demais condições previstas no contrato.	
<b>Instrumento de Medição</b>	Conferência Local.	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Visual, pelo Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.	
<b>Periodicidade</b>	Diária.	
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
<b>Início da Vigência</b>	Conforme contrato.	
<b>Ocorrências / Pontuação</b>	Deixar o posto de trabalho, sem a devida justificativa.	1,0 por ocorrência, por colaborador
	Recusar-se a executar os serviços compatíveis com o posto de trabalho, sem motivo justificado.	1,0 por ocorrência, por colaborador



Ministério da Educação  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Diretoria de Segurança e Logística – DSL/SI/UFES

	Destruir ou danificar documentos e/ou equipamentos pertencentes à contratante por culpa ou dolo do funcionário da Contratada.	2,0 por ocorrência
	Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto, favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças.	2,0 ponto por ocorrência
	Não respeitar os horários dos intervalos para repouso e alimentação, fixados pela administração.	0,5 por ocorrência, por colaborador
<b>Faixas de ajustes no Pagamento</b>	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
<b>Observações</b>	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.	

<b>INDICADOR Nº 04 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>		
<b>Finalidade</b>	Garantir a plena execução da prestação dos serviços contratados.	
<b>Meta a Cumprir</b>	100% de qualidade na execução dos serviços contratados.	
<b>Instrumento de Medição</b>	Conferência local.	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Visual, pelo Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.	
<b>Periodicidade</b>	Diária.	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
<b>Início da Vigência</b>	Conforme contrato.	
<b>Ocorrências / Pontuação</b>	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.	1,0 ponto por ocorrência
	Deixar de limpar áreas cobertas pelo objeto da contratação, de acordo com a escala e periodicidade estabelecida pela Administração.	0,5 ponto por ocorrência



Ministério da Educação  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Diretoria de Segurança e Logística – DSL/SI/UFES

	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 ocorrência
	Utilização inadequada dos produtos de limpeza, prejudicando o resultado dos serviços	0,5 ponto por
	Manter funcionário sem as competências previstas, para a execução dos serviços.	0,5 ponto por colaborador, por dia
	Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições no prazo previsto.	1,0 ponto por colaborador, por dia
<b>Faixas de ajustes no pagamento</b>	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.	
<b>Observações</b>	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 de ocorrência
5,1 a 8,0	1% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
8,1 a 11,0	2% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
11,1 a 14,0	3% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
14,1 a 16,0	4% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
16,1 a 20,0	5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
20,1 a 25,0	7% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
25,1 a 30,0	10% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
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 a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.



Ministério da Educação  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Diretoria de Segurança e Logística – DSL/SI/UFES

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.
----	---

## 6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

9.1 O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

INDICADOR 1	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
INDICADOR 2	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
INDICADOR 3	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
INDICADOR 4	





Ministério da Educação  
Universidade Federal do Espírito Santo  
Diretoria de Segurança e Logística – DSL/SI/UFES

<b>Total de ocorrências</b>	
<b>Data da Ocorrência</b>	<b>Descrição</b>
<b>NOTA FINAL</b>	
<b>PERÍODO AFERIÇÃO</b>	<b>DE</b>
<b>PONTUAÇÃO FINAL</b>	
<b>Observações:</b>	

## 7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Universidade Federal do Espírito Santo e a empresa\_, CNPJ n°\_\_\_\_\_, e é parte integrante do contratodecorrente do Edital Pregão Eletrônico n°\_/20\_\_.

7.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência, visando garantias para o interesse público.

7.3. A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Vitoria/Es,            de            de 2022.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PROTOCOLO DE ASSINATURA**



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por  
DIEGO FERREIRA ALVES - SIAPE 1074859  
Diretor de Segurança e Logística  
Diretoria de Segurança e Logística - DSL/SI  
Em 12/12/2022 às 10:12

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/619764?tipoArquivo=O>