

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é um documento anexo ao contrato firmado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE que estabelece, de forma clara, tangível, objetivamente observável e comprovável, os níveis de qualidade esperados para a prestação dos serviços, bem como os ajustes de pagamento correspondentes, conforme previsto no ANEXO V-B da IN nº 05/2017.
- 1.2. A Fiscalização Técnica do contrato deve monitorar continuamente a execução do objeto e, quando necessário, utilizar o IMR para avaliar a qualidade dos serviços prestados. Com base nos indicadores estabelecidos, ajustes nos pagamentos devem ser realizados, e sanções contratuais apropriadas aplicadas, incluindo aquelas previstas no presente anexo, sempre que a contratada:
 - 1.2.1. não produzir os resultados acordados;
 - 1.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 1.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 1.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

2. FORMA DE APLICAÇÃO

- 2.1. 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.
- 2.2. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto realizada.
- 2.3. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- 2.4. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 2.5. 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.

- 2.6. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação mensalmente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 2.7. 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 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.
- 2.8. A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR mensal, sujeitando a CONTRATADA aos respectivos ajustes no valor mensal. O somatório das glosas mensais fica limitado ao percentual de até 10% (dez por cento) das medições sobre o escopo apurado.
- 2.9. Independentemente da aplicação do IMR, a CONTRATADA estará sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.
- 2.10. Para efeito da aplicação do IMR, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores, quando a referência para o cálculo for o valor da Medição Mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da ocorrência do fato apontado. Quando não for possível verificar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.
- 2.11. A Avaliação do IMR será feita conforme o objeto avaliado: no caso de posto fixo de trabalho, será aplicado sobre o valor do posto; no caso de área, será aplicado em relação à área total do prédio avaliado; no caso de mais de um prédio avaliado, será computado o somatório das áreas totais dos prédios envolvidos.
- 2.12. O IMR será disponibilizado por meio informatizado pela CONTRATANTE.
- 2.13. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

3.1. A seguir são apresentados os indicadores para aferição da qualidade dos serviços prestados.

INDICADOR I01	
ITEM	Qualidade do serviço de limpeza
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços de limpeza conforme os padrões de qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE (baseado na escala de serviços da APPA - Association of Physical Plant Administrators)
Forma de medição	Inspeção visual das áreas limpas, realizada pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE, utilizando a escala APPA adaptada. A avaliação deve considerar o estado dos espaços durante o período avaliado. Deve ser evitada uma avaliação pontual para atribuição da nota.
Métrica	5 – Impecável 4 – Asseio normal 3 – Desatenção casual 2 – Sujeira moderada 1 – Descuido negligente
Peso	2 – A pontuação deste indicador é duplicada na nota final da avaliação
Meta a cumprir	4 – Asseio normal na maioria dos espaços, com áreas críticas atingindo o nível Impecável.
Periodicidade	Mensal
Critérios	<p>Nível Impecável</p> <ul style="list-style-type: none">• Os pisos e rodapés brilham e/ou estão claros e limpos; as cores são vivas. Não há acúmulo de sujeira/poeira nos cantos ou ao longo das paredes.• Todas as superfícies verticais e horizontais têm uma aparência recém-limpa ou polida e não possuem acúmulo de poeira, sujeira, marcas, listras, manchas ou impressões digitais.• Os azulejos e acessórios dos banheiros e chuveiros brilham e não têm odor. Os suprimentos são repostos adequadamente.• Os recipientes de lixo e apontadores de lápis estão vazios, limpos e sem odor. <p>Nível Asseio Normal</p> <ul style="list-style-type: none">• Superfícies limpas, mas com brilho reduzido.• Pouco acúmulo de pó, sujeira ou marcas.• Banheiros e outras amenidades limpos e abastecidos, com pequenas exceções.• Lixeiras com pouco lixo. <p>Nível Desatenção Casual</p> <ul style="list-style-type: none">• Superfícies limpas, mas sem brilho e com desgaste visível.

	<ul style="list-style-type: none"> • Poeira, sujeira e marcas perceptíveis após inspeção atenta. • Banheiros e outras amenidades usados, mas não insalubres. • Lixeiras com lixo, mas não transbordando. <p>Nível Sujeira Moderada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superfícies opacas e/ou riscadas, com limpeza irregular. • Poeira, sujeira e marcas óbvias. • Banheiros e outras amenidades não muito limpos ou abastecidos. • Lixeiras cheias ou transbordando. <p>Nível Descuido Negligente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superfícies sujas, empoeiradas e/ou danificadas. • Sujeira, pó e lixo generalizados e óbvios. • Banheiros e outras amenidades sujos e mal abastecidos. • Odores desagradáveis perceptíveis.
--	---

INDICADOR I02	
ITEM	Execução das rotinas de limpeza/coleta
Finalidade	Garantir a adequada execução das atividades de limpeza ou de coleta de resíduos no período, com o atendimento das frequências estabelecidas.
Forma de medição	Apuração das atividades de rotina não realizadas no período de avaliação. Cada situação observada deve ser contabilizada como uma ocorrência.
Métrica	5 – Sem ocorrências no período 4 – Até 5 ocorrências no período 3 – De 6 até 10 ocorrências no período 2 – De 11 até 20 ocorrências no período 1 – Acima de 20 ocorrências no período
Peso	1 – A pontuação deste indicador é mantida na nota final da avaliação
Meta a cumprir	4 – Até 5 ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I03	
ITEM	Domínio das rotinas de limpeza/coleta
Finalidade	Garantir a adequada execução das atividades de limpeza ou de coleta de resíduos no período em conformidade com os Procedimentos Operacionais estabelecidos.
Forma de medição	Apuração das atividades realizadas com descumprimento das rotinas ou procedimentos operacionais estabelecidos no período de avaliação. Cada situação observada deve ser contabilizada como uma ocorrência.
Métrica	5 – Sem ocorrências no período 4 – Até 5 ocorrências no período 3 – De 6 até 10 ocorrências no período 2 – De 11 até 20 ocorrências no período 1 – Acima de 20 ocorrências no período
Peso	1 – A pontuação deste indicador é mantida na nota final da avaliação
Meta a cumprir	4 – Até 5 ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I04	
ITEM	Capacitação da equipe
Finalidade	Garantir que os empregados tenham capacitação adequada para prestar os serviços nas dependências da CONTRATANTE
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada empregado sem capacitação adequada deve ser considerado como ocorrência.
Métrica	3 – Toda a equipe capacitada 2 – 1 empregado sem capacitação adequada 1 – 2 ou mais empregados sem capacitação adequada
Peso	1 – A pontuação deste indicador é mantida na nota final da avaliação
Meta a cumprir	3 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I05

ITEM	Comportamento e polidez no desempenho das atividades
Finalidade	Garantir que os empregados mantenham os comportamentos e atitudes esperados na prestação dos serviços
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada comportamento inadequado durante a prestação dos serviços deve ser considerado como ocorrência.
Métrica	3 – Sem ocorrências no período 2 – Até 3 ocorrências no período 1 – Acima de 3 ocorrências no período
Peso	1 – A pontuação deste indicador é mantida na nota final da avaliação
Meta a cumprir	3 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I06

ITEM	Identificação e uso de uniformes e equipamentos de proteção individual
Finalidade	Garantir a apresentação e identificação dos empregados na prestação dos serviços, bem como a sua segurança na execução das atividades
Forma de medição	Apuração da quantidade de ocorrências no período: Cada situação verificada sem identificação, uniforme ou EPI deve ser considerada como ocorrência.
Métrica	5 – Sem ocorrências no período 4 – 1 ocorrência 3 – 2 ocorrências 2 – 3 - ocorrências 1 – 4 ou mais ocorrências
Peso	1 – A pontuação deste indicador é mantida na nota final da avaliação
Meta a cumprir	5 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

INDICADOR I07

ITEM	Conformidade de equipamentos e materiais
Finalidade	Garantir a conformidade dos equipamentos e insumos utilizados na prestação dos serviços
Forma de medição	Cada equipamento ou material não entregue, não disponível, inadequado ou com mau funcionamento deve ser considerado como ocorrência. Caso a UFSM seja obrigada a utilizar material de seu próprio almoxarifado para a execução dos serviços, a nota atribuída deverá ser 1. Além disso, a empresa poderá estar sujeita a sanções administrativas conforme previsto no contrato e nas normas aplicáveis.
Métrica	5 – Sem ocorrências no período 4 – 1 ocorrência 3 – 2 ocorrências 2 – 3 ocorrências 1 – 4 ou mais ocorrências
Peso	1 – A pontuação deste indicador é mantida na nota final da avaliação
Meta a cumprir	5 – Sem ocorrências no período
Periodicidade	Mensal

4. MÉTODO DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

4.1. Considerando que a prestação de serviços pode estar sujeita a condições inesperadas e transitórias no período de apuração, será adotada a tolerância de 2 (dois) pontos para aplicação do dimensionamento.

4.2. O dimensionamento dos pagamentos será realizado como segue.

AVALIAÇÃO DO AJUSTE													
Metodologia	<p>A avaliação será feita a partir da soma da pontuação atribuída para cada um dos 8 indicadores, calculado conforme a fórmula:</p> $NOTA = (I01 \times 2) + I02 + I03 + I04 + I05 + I06 + I07$ <p>O cálculo do ajuste do valor mensal a ser pago será pela porcentagem aplicada de forma linear entre 100% e 90%, considerando a NOTA da avaliação. O percentual será calculado em relação aos valores mínimo e de tolerância, conforme indicado. Para NOTA entre o mínimo e o valor de tolerância, o percentual ficará entre 90 e 100%.</p> <table><tbody><tr><td>Nota máxima: 36</td><td>100%</td></tr><tr><td>Nota de tolerância: 32</td><td></td></tr><tr><td colspan="2">-----</td></tr><tr><td>NOTA</td><td>AJUSTE %</td></tr><tr><td colspan="2">-----</td></tr><tr><td>Nota mínima: 8</td><td>90%</td></tr></tbody></table> <p>O ajuste do valor mensal pelo IMR será realizado multiplicando o valor mensal de referência sobre o posto, ou a área da Unidade avaliada, pelo percentual de AJUSTE, conforme a fórmula:</p> $Valor\ ajustado = \text{truncar}(\text{Valor\ mensal\ de\ referência} \times \text{AJUSTE}\% ; 2)$ <p>Exemplos:</p> <p>Avaliação mensal do posto: 5142-05 COL.LX 5x2 DIURNO SM Notas atribuídas: 3, 2, 2, 4, 3, 1, 4, 1 Valor mensal do posto: R\$ 7.092,57 Nota mínima: 8 Nota tolerância: 27</p> $NOTA = 3 + 2 + 2 + 4 + 3 + 1 + 4 + 1 = 20$ $AJUSTE\% = 90\% + \left(\frac{20-8}{27-8}\right) * 10\% = 96,32\%$ $Valor\ ajustado = 96,32\% \times 7.092,57 = R\$ 6.831,56$	Nota máxima: 36	100%	Nota de tolerância: 32		-----		NOTA	AJUSTE %	-----		Nota mínima: 8	90%
Nota máxima: 36	100%												
Nota de tolerância: 32													

NOTA	AJUSTE %												

Nota mínima: 8	90%												

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 5.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, e é parte integrante do contrato decorrente deste Instrumento Convocatório, celebrado para prestação de serviços continuados de Limpeza, Conservação, Asseio e Coleta de Resíduos.
- 5.2. A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços, com qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

Assinatura da CONTRATANTE

Assinatura da CONTRATADA