



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
UNIDADE DE ADMINISTRAÇÃO DO EDIFÍCIO - UAEDI/SR/PF/SP

ANEXO - C
Instrumento de Medição de Resultados - IMR
Anexo do Termo de Referência

(Processo Administrativo nº **08500.006885/2023-26**)

1. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 1.1. A avaliação da execução do objeto para fins de dimensionamento do pagamento:
- 1.1.1. a) utilizará o sistema de GLOSAS, conforme apresentado no capítulo **5.35.5 ANÁLISE DOS PRINCIPAIS INDICADORES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS** do TERMO DE REFERÊNCIA.
- 1.1.2. b) poderá, sob análise técnica do fiscal na Unidade da PF, sempre que se fizer necessário, utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto neste ANEXO C - IMR para aferição da qualidade da prestação dos serviços.
- 1.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate 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.
- 1.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios apresentados nos capítulos **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO** e **7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO** do Termo de Referência.

2. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

2.1. O Instrumento de Medição de Resultado - IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. É o resultado de cada período avaliado, consistente no percentual da fatura paga.

2.2. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o IMR, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

2.3. Durante a execução do objeto, o fiscal local na Unidade da PF 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.

2.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

2.5. A NOTA FISCAL só poderá ser emitida após a comunicação formal do fiscal local da Unidade da PF e terá como valor exato dimensionado com base **no IMR ou instrumento substituto, se for o caso.**

2.6. O redimensionamento no pagamento, com base nos indicadores estabelecidos no IMR, deve haver sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

2.7. O fiscal na Unidade da PF apresentará, 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, por meio do IMR, que deverá ser assinada pelo preposto, tomando ciência da avaliação realizada.

2.8. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

2.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

2.10. As áreas a serem limpas no âmbito deste Termo de Referência foram divididas em 09 (nove) tipologias diferentes (podendo ser redistribuídas em novos tipos de áreas), as quais se atribuiu pesos distintos, conforme tabela a seguir:

Tipo da Área	Peso de Importância
Banheiros, Vestiários e Copas	3
Salas e Gabinetes de Chefias	2
Cartórios e Salas Comuns	2
Atendimento ao Público e Circulação	2
Escadas e saídas de emergência	1
Garagens	1
Áreas externas e Jardins	1
Auditórios	1

2.11. Cada tipo de área possui itens de avaliação, que agregam superfícies, equipamentos ou objetos que podem ser encontrados naquele tipo de área. Para cada item de avaliação, foi definido o resultado esperado da prestação dos serviços contratados.

2.12. As tipologias e seus respectivos itens de avaliação, bem como a faixa de produtividade de referência e a descrição dos resultados esperados para cada item.

2.13. A avaliação dos serviços será realizada a qualquer tempo, sem aviso prévio à CONTRATADA, por amostragem e operacionalizada mediante o uso de formulários, ou sistema informatizado que venha a substituí-los, onde os servidores encarregados registrarão, para cada área avaliada, a conformidade ou não dos itens de avaliação presentes com os resultados esperados pela Administração, atribuindo-lhes valores.

2.14. Os valores possíveis variam numa escala de 1 a 5, sendo a 1 o menor valor na conformidade e 5 o maior valor na conformidade (ou seja, a melhor avaliação é a nota 5 e a pior avaliação é a nota 1), “1” – muito baixa conformidade; “2” – baixa conformidade; “3” – média conformidade; “4” – boa conformidade; “5” – muito boa conformidade; e “X” – não se aplica. Para cada área será apurada a pontuação obtida e a pontuação possível, ponderadas pelo peso de cada área, de forma proporcional, bem como a razão percentual entre estas, aproximada até a primeira casa decimal.

2.15. A tabela a seguir exemplifica a avaliação de banheiros e vestiários:

Tipo de Área: Banheiros e Vestiários (Peso de importância: 3)

	Itens passíveis de Avaliação	Resultados Esperados	Avaliação
1	Pisos e rodapés	Limpos, sem resíduos, sujidades, ou acúmulo de água, higienizado, rodapés sem acúmulo de resíduos e ralos sem obstrução ou acúmulo de resíduos.	5
2	Paredes, portas e teto	Limpos, sem resíduos, sujidades, sem marcas, com aspecto uniforme de limpeza, livre de teias de aranha ou outros resíduos e sujidades.	5
3	Pias, bancadas, sanitários, mictórios e ralos	Limpos, sem resíduos, higienizado e sem sujidades aparentes, sem acúmulo excessivo de água, com o tampo e assento secos, ralos sem obstrução ou acúmulo de resíduos.	4
4	Lixeiras	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento sempre abaixo de sua capacidade máxima.	5
5	Móveis e balcões	Limpos, sem resíduos, sujidades aparentes.	X
6	Espelhos e vidros de divisórias	Limpos, sem resíduos, higienizado e sem sujidades aparentes, sem manchas ou impressões digitais	5
7	Metais (corrimão, maçanetas, barras de apoio, saboneteiras etc.)	Limpos, sem resíduos, higienizado, sem sujidades e desengordurados.	5
8	Consumíveis (papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido etc.)	Disponibilidade do material em quantidade suficiente para uso de modo que não venha a frustrar eventual necessidade dos usuários quando demandado.	5
9	Janelas e esquadrias	Limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes e esquadrias sem teias de aranha.	5

10	Atendimento a chamados	Atendimento aos chamados abertos no prazo de 15 minutos para início do atendimento.	X
----	------------------------	---	---

Resultado da Avaliação (do exemplo)

Itens passíveis de avaliação	10
Conformidades (pontos)	39
Inconformidades (pontos)	1
Não avaliados	2
Pontos possíveis	40
Nota (percentual)	97,5%

2.16. Todas as áreas cobertas serão avaliadas ao menos uma vez por período avaliativo de 4 (quatro) semanas. As áreas consideradas mais sensíveis serão avaliadas com frequência mínima menor, conforme a seguir:

Tipos de Áreas	Frequência de Avaliação
Banheiros, Vestiários e Copas	Semanalmente
Salas e Gabinetes de Chefias	Semanalmente
Cartórios e Salas Comuns	Semanalmente
Atendimento ao Público e Circulação	Semanalmente
Escadas e saídas de emergência	Quinzenalmente
Garagens	Quinzenalmente
Áreas externas e Jardins	Quinzenalmente
Auditórios	Semanalmente
Depósitos, Almoxarifados e Galpões	Mensalmente

2.17. A avaliação global dos serviços prestados se dará pela razão entre pontuação total obtida e a pontuação total possível em cada tipo de ambiente, aproximada até a primeira casa decimal. Ao final de cada semana, as avaliações efetuadas e os resultados parciais serão disponibilizados à CONTRATADA, de modo a permitir que esta aperfeiçoe suas rotinas de serviço.

2.18. A avaliação será realizada nas Unidades da PF, quando da necessidade observada pelos fiscais locais.

Exemplo de resultado de avaliação semanal

Tipos de Áreas	Total de Pontos Possíveis	Total de Pontos Obtidos
Banheiros, Vestiários e Copas	40	39
Salas e Gabinetes de Chefias	40	40
Cartórios e Salas Comuns	40	39
Atendimento ao Público e Circulação	40	40
Escadas e saídas de emergência	0	0
Garagens	0	0
Áreas externas e Jardins	0	0
Auditórios	35	35
Depósitos, Almoxarifados e Galpões	0	0

2.19. Após as avaliações semanais, estas serão consolidadas em Relatório de Avaliação no período, conforme exemplificado a seguir:

Exemplo de Relatório de Avaliação no período (Mensal)

Tipos de Áreas	Total de Pontos Possíveis	Total de Pontos Obtidos	Peso	Nota (Percentual)
Banheiros, Vestiários e Copas	160	156	3	97,5%
Salas e Gabinetes de Chefias	160	160	2	100%
Cartórios e Salas Comuns	160	156	2	97,5%
Atendimento ao Público e Circulação	160	160	2	100%
Escadas e saídas de emergência	50	50	1	100%
Garagens	50	50	1	100%
Áreas externas e Jardins	40	40	1	100%
Auditórios	160	160	1	100%
Depósitos, Almoxxarifados e Galpões	40	40	1	100%
			14	1.387,5%
Média Ponderada % (1.387,5% / 14)				99,1%

2.20. A CONTRATANTE utilizará formulário próprio como meio de análise, em consonância com as diretrizes da IN n. 5/2017, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, para definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela empresa.

2.21. O formulário poderá ser substituído por ferramenta informatizada, desde que esta mantenha os critérios e procedimentos estabelecidos neste Anexo do Termo de Referência.

2.22. Os serviços prestados serão pagos em conformidade com os resultados obtidos por meio do Instrumento de Mediação de Resultados – IMR.

2.23. O IMR será entregue tempestivamente à CONTRATADA visando à emissão da NOTA FISCAL do mês de referência. Vale observar que as adequações de pagamento originadas de insuficiência de resultados não se configuram como penalidades ou multas.

2.24. O procedimento de avaliação dos serviços será realizado pelos [fiscais de cada Unidade da PF](#), com base em pontuações atribuídas a cada item conforme especificações acima gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados.

2.25. O resultado da avaliação do Instrumento de Medição de Resultado será aferido pela relação percentual entre a pontuação obtida e a pontuação máxima do relatório, resultado esse que será enquadrado na tabela abaixo para fins de apuração do valor a ser pago, sendo o desconto aplicado na fatura do mês seguinte:

Tabela de Avaliação do Instrumento de Medição de Resultado - IMR

Faixa de Resultado	Decréscimo no Valor Nominal Mensal para a Unidade da PF (%)
Acima de 80%	0%
70,00% - 79,99%	0,1%
65,00% - 69,99%	0,2%

60,00% - 64,99%	0,3%
55,00% - 59,99%	0,4%
50,00% - 54,99%	0,5%
45,00% - 49,99%	0,7%
40,00% - 45,99%	0,8%
35,00% - 39,99%	1,0%
30,00% - 34,99%	1,5%
Menor que 30%	2,0%

2.26. A medição do Instrumento de Medição de Resultado não exclui a previsão de aplicação de multa correspondente a inexecução parcial.

2.27. As avaliações do Instrumento de Medição de Resultado **não** serão consideradas nas 2 (duas) primeiras faturas do primeiro ano de vigência do Contrato.

2.28. Para fins de aferição do IMR, será considerado o período compreendido a partir do dia 02 de cada mês até o dia 01 do mês subsequente.

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

a) não implique acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento), permitidos pelo art. 65, parágrafo 1º, da Lei 8666/93.

b) não configure descaracterização do objeto contratado.

São Paulo, 27 de dezembro de 2023.

MARIO MARTINS DA SILVA JUNIOR
Agente de Polícia Federal

MARISA DE MORAES
Agente Administrativa



Documento assinado eletronicamente por **MARIO MARTINS DA SILVA JUNIOR**, **Agente de Polícia Federal**, em 19/03/2024, às 08:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARISA DE MORAES**, **Agente Administrativo(a)**, em 19/03/2024, às 14:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=34479658&crc=4509B74D.
Código verificador: **34479658** e Código CRC: **4509B74D**.