



SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL NA 7ª REGIÃO FISCAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90006 /2025

(Processo Administrativo nº 10707.720194-2025-26)

ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA

**INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
PARA USO DOS FISCAIS SETORIAIS E GESTORES**

IMR 1 – Satisfação dos Usuários	
Item	Descrição
Finalidade	Permitir a aferição da qualidade do serviço prestado por meio da avaliação dos Usuários.
Meta a cumprir	Satisfação dos usuários dos serviços.
Instrumento de medição	Formulário de Avaliação com 11 perguntas.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato, sendo o primeiro mês de caráter meramente preventivo.
Aplicabilidade	Este IMR é aplicável aos serviços de mão de obra dedicada, ou seja, sobre os serviços de limpeza prestados regularmente pela equipe de serventes residentes.
Mecanismo de Cálculo	<p>A cada uma das perguntas do Formulário será dada uma nota, que só poderá ser uma dessas:</p> <p>0 = muito insatisfeito;</p> <p>1 = insatisfeito;</p> <p>4 = satisfeito;</p> <p>5 = muito satisfeito.</p> <p>Deverão ser somadas as notas dadas como resposta para cada pergunta. A seguir, a soma obtida será colocada dentro das faixas de ajuste de pagamento.</p>
Faixas de ajuste no pagamento	<p>As faixas de glosa de acordo com o somatório dos pontos são as seguintes (a base de cálculo é aquela disposta no subitem 7.5.1 do TR:</p> <p>De 0 a 15 pontos: 7% de glosa;</p> <p>De 16 a 29 pontos: 5% de glosa;</p> <p>De 30 a 43 pontos: 3% de glosa;</p>



	De 44 a 55 pontos: 0% de glosa;
Sanções	A glosa por 3 (três) meses consecutivos implicará as penalidades previstas no subitem 8.4 do Termo de Referência.
As perguntas são:	
1 – Os banheiros estão limpos?	
2 - Os demais ambientes estão limpos?	
3 - O lixo está sendo devidamente recolhido das lixeiras?	
4 - Os banheiros sempre têm papel higiênico, sabonete e papel toalha?	
5 - Os demais insumos e materiais entregues/usados são de boa qualidade?	
6 - Os materiais e equipamentos solicitados no mês foram supridos nos prazos previstos no Termo de Referência?	
7 - Os funcionários disponibilizados pela contratada estão devidamente uniformizados?	
8 - Os funcionários disponibilizados pela contratada apresentam conduta/postura compatível com o ambiente de trabalho?	
9 – Os elevadores estão limpos?	
10 – A limpeza externa dos vidros SEM exposição a risco foi efetuada na periodicidade prevista no Termo de Referência?	
11 - Os vidros SEM exposição a risco ficaram limpos adequadamente?	
Observações	Primeiro mês apenas caráter meramente preventivo. Mais detalhes nos subitens 7.9.5 e 7.9.6 do Termo de Referência.
IMR 2 – Poda, Capina e Roçada	
Item	Descrição
Finalidade	Permitir a aferição da qualidade dos serviços eventuais de poda, capina e roçada.
Meta a cumprir	Áreas verdes limpas, capinadas e árvores podadas.
Instrumento de medição	Formulário de Avaliação com 4 perguntas.
Periodicidade	Será aplicado nos meses em que ocorrerem os serviços de poda, capina e roçada.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.



Aplicabilidade	Este IMR é aplicável aos serviços eventuais de poda, capina e roçada, nos meses e nas unidades em que ocorrerem.
Mecanismo de Cálculo	<p>A cada uma das perguntas do Formulário será dada uma nota, que só poderá ser uma dessas:</p> <p>0 = muito insatisfeito;</p> <p>1 = insatisfeito;</p> <p>4 = satisfeito;</p> <p>5 = muito satisfeito.</p> <p>Deverão ser somadas as notas dadas como resposta para cada pergunta. A seguir, a soma obtida será colocada dentro das faixas de ajuste de pagamento.</p>
Faixas de ajuste no pagamento	<p>As faixas de glosa de acordo com o somatório dos pontos são as seguintes (a base de cálculo é aquela disposta no subitem 7.5.1 do TR:</p> <p>De 0 a 4 pontos: 7% de glosa;</p> <p>De 5 a 9 pontos: 5% de glosa;</p> <p>De 10 a 15 pontos: 3% de glosa;</p> <p>De 16 a 20 pontos: 0% de glosa;</p>
Sanções	A glosa por 3 (três) episódios de poda/capina/roçada consecutivos implicará as penalidades previstas no subitem 8.4 do Termo de Referência.
As perguntas são:	
1 – O serviço foi feito na periodicidade contratada?	
2 – O serviço foi iniciado dentro do prazo estipulado no TR a partir da solicitação da fiscalização?	
3 – Após iniciado, o serviço foi concluído no prazo estipulado no TR?	
4 – Os resíduos foram recolhidos dentro do prazo estipulado e de forma satisfatória conforme TR?	
Observações	Não haverá aferição de caráter preventivo. Já a partir da primeira aferição poderá haver glosa.
IMR 3 – Administração do Contrato	
Item	Descrição
Finalidade	Permitir aferir se as notificações que a fiscalização envia para a empresa estão sendo cumpridas dentro do prazo.



Meta a cumprir	Todas as notificações respondidas e atendidas sem atraso.
Instrumento de medição	Formulário de Avaliação com 1 pergunta.
Periodicidade	Mensal.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato, sendo o primeiro mês de caráter meramente preventivo.
Aplicabilidade	Este IMR é aplicável tanto aos serviços de mão de obra dedicada quanto aos serviços eventuais.
Mecanismo de Cálculo	<p>Como resposta à pergunta será dada uma nota, que só poderá ser uma dessas:</p> <p>0 = muito insatisfeito;</p> <p>1 = insatisfeito;</p> <p>4 = satisfeito;</p> <p>5 = muito satisfeito.</p> <p>A nota dada como resposta para essa pergunta será colocada dentro das faixas de ajuste de pagamento.</p>
Faixas de ajuste no pagamento	<p>As faixas de glosa de acordo com a pontuação da resposta são as seguintes (a base de cálculo é aquela disposta no no subitem 7.6 do Termo de Referência (TR):</p> <p>0 pontos: 7% de glosa;</p> <p>1 ponto: 5% de glosa;</p> <p>4 ou 5 pontos: 0% de glosa;</p>
Sanções	A glosa por 3 (três) meses consecutivos implicará as penalidades previstas no subitem 8.4 do Termo de Referência
A pergunta é:	
1 - As notificações emitidas no mês foram atendidas ou respondidas dentro do prazo estabelecido pela fiscalização do contrato?	
Observações	Primeiro mês apenas caráter preventivo Termo de Referência. Mais detalhes nos subitens 7.11.5 e 7.11.6 do TR.
IMR 4 – Vidros COM Risco	
Item	Descrição
Finalidade	Permitir aferir se os vidros com exposição a situação de risco estão sendo limpos satisfatoriamente e dentro do prazo.



Meta a cumprir	Vidros (faces interna e externa de esquadrias externas e fachadas envidraçadas) localizados em altura a partir de 2 metros limpos adequadamente.
Instrumento de medição	Formulário de Avaliação com 2 perguntas.
Periodicidade	Será aplicado nos meses em que ocorrerem os serviços de limpeza de vidro com risco.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Aplicabilidade	Este IMR é aplicável aos itens de limpeza de vidros com risco.
Mecanismo de Cálculo	<p>A cada uma das perguntas do Formulário será dada uma nota, que só poderá ser uma dessas:</p> <p>0 = muito insatisfeito;</p> <p>1 = insatisfeito;</p> <p>4 = satisfeito;</p> <p>5 = muito satisfeito.</p> <p>Deverão ser somadas as notas dadas como resposta para cada pergunta. A seguir, a soma obtida será colocada dentro das faixas de ajuste de pagamento.</p>
Faixas de ajuste no pagamento	<p>As faixas de glosa de acordo com o somatório dos pontos são as seguintes (a base de cálculo é aquela disposta no subitem 7.7 do TR):</p> <p>De 0 a 2 pontos: 7% de glosa;</p> <p>De 3 a 5 pontos: 5% de glosa;</p> <p>De 6 ou 7 pontos: 3% de glosa;</p> <p>De 8 a 10 pontos: 0% de glosa;</p>
A pergunta é:	
1 – A limpeza dos vidros foi efetuada com utilização dos EPIs exigidos em normas regulamentadoras da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia?	
2 – A limpeza dos vidros foi efetuada na periodicidade estipulada no Termo de Referência?	
Observações	Não haverá aferição de caráter preventivo. Já a partir da primeira aferição poderá haver glosa.



FORMULÁRIOS DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
A SEREM ENTREGUES AOS AVALIADORES

IMR 1 – Satisfação dos Usuários	
AVALIAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA – CONTRATO Nº XX/XXXX	
MÊS DE XXXXX/XXXX	
DATA:	SETOR AVALIADOR:
NOME DO AVALIADOR:	
ESCALAS DAS NOTAS:	
0 = muito insatisfeito	
1 = insatisfeito	
4 = satisfeito	
5 = muito satisfeito	
PERGUNTAS:	SUA NOTA (0, 1, 4 ou 5):
1 – Os banheiros estão limpos?	
2 - Os demais ambientes estão limpos?	
3 - O lixo está sendo devidamente recolhido das lixeiras?	
4 - Os banheiros sempre têm papel higiênico, sabonete e papel toalha?	
5 - Os demais insumos e materiais entregues/usados são de boa qualidade?	
6 - Os materiais e equipamentos solicitados no mês foram supridos nos prazos previstos no Termo de Referência?	
7 - Os funcionários disponibilizados pela contratada estão devidamente uniformizados?	
8 - Os funcionários disponibilizados pela contratada apresentam conduta/postura compatível com o ambiente de trabalho?	
9 – Os elevadores estão limpos?	
10 – A limpeza externa dos vidros SEM exposição a risco foi efetuada na periodicidade prevista no Termo de Referência?	
11 - Os vidros ficaram limpos adequadamente?	
PONTUAÇÃO FINAL (SOMATÓRIO)	
JUSTIFICATIVA PARA AS NOTAS DE 0 A 1:	



ATENÇÃO: SEJA PRUDENTE E SINCERO NA SUA AVALIAÇÃO, POIS ELA SERVIRÁ DE REFERÊNCIA NA MEDIDA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS E PAGAMENTO

IMR 2 – Poda, Capina e Roçada	
AVALIAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA – CONTRATO Nº XX/XXXX	
MÊS DE XXXXX/XXXX	
DATA:	SETOR AVALIADOR:
NOME DO AVALIADOR:	
ESCALAS DAS NOTAS:	
0 = muito insatisfeito	
1 = insatisfeito	
4 = satisfeito	
5 = muito satisfeito	
PERGUNTAS:	SUA NOTA (0, 1, 4 ou 5):
1 – O serviço foi feito na periodicidade contratada?	
2 – O serviço foi iniciado dentro do prazo estipulado no TR a partir da solicitação da fiscalização?	
3 – Após iniciado, o serviço foi concluído no prazo estipulado no TR?	
4 – Os resíduos foram recolhidos dentro do prazo estipulado e de forma satisfatória conforme TR?	
PONTUAÇÃO FINAL (SOMATÓRIO)	
JUSTIFICATIVA PARA AS NOTAS DE 0 A 1:	



ATENÇÃO: SEJA PRUDENTE E SINCERO NA SUA AVALIAÇÃO, POIS ELA SERVIRÁ DE REFERÊNCIA NA MEDIDA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS E PAGAMENTO

IMR 3 – Administração do Contrato	
AVALIAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA – CONTRATO Nº XX/XXXX	
MÊS DE XXXXX/XXXX	
DATA:	SETOR AVALIADOR:
NOME DO AVALIADOR:	
ESCALAS DAS NOTAS:	
0 = muito insatisfeito	
1 = insatisfeito	
4 = satisfeito	
5 = muito satisfeito	
PERGUNTAS:	SUA NOTA (0, 1, 4 ou 5):
1 - As notificações emitidas no mês foram atendidas ou respondidas dentro do prazo estabelecido pela fiscalização do contrato?	
PONTUAÇÃO FINAL	
JUSTIFICATIVA PARA AS NOTAS DE 0 A 1:	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
ATENÇÃO: SEJA PRUDENTE E SINCERO NA SUA AVALIAÇÃO, POIS ELA SERVIRÁ DE REFERÊNCIA NA MEDIDA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS E PAGAMENTO	



IMR 4 – Vidros COM Risco	
AVALIAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA – CONTRATO Nº XX/XXXX	
MÊS DE XXXXX/XXXX	
DATA:	SETOR AVALIADOR:
NOME DO AVALIADOR:	
ESCALAS DAS NOTAS:	
	0 = muito insatisfeito
	1 = insatisfeito
	4 = satisfeito
	5 = muito satisfeito
PERGUNTAS:	SUA NOTA (0, 1, 4 ou 5):
1 – A limpeza dos vidros foi efetuada com utilização dos EPIs exigidos em normas regulamentadoras da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia?	
2 – A limpeza dos vidros foi efetuada na periodicidade estipulada no Termo de Referência?	
PONTUAÇÃO FINAL (SOMATÓRIO)	
JUSTIFICATIVA PARA AS NOTAS DE 0 A 1:	
ATENÇÃO: SEJA PRUDENTE E SINCERO NA SUA AVALIAÇÃO, POIS ELA SERVIRÁ DE REFERÊNCIA NA MEDIDA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS E PAGAMENTO	