



Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
SUPERINTENDÊNCIA DO IBAMA NO ESTADO DO ACRE
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - AC
NÚCLEO DE FINANÇAS, ARRECADAÇÃO E CONTRATOS - AC

Modelo de Instrumento de Medição de Resultado nº 27182418/2026-Nufin-AC/Diafi-AC/Supes-AC

Número do Processo: 02002.000375/2025-41

Interessado: DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - AC

Rio Branco/AC, na data da assinatura digital.

ANEXO V-B

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

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/Administrativo 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.

4. SANÇÕES

4.1. Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá aplicar as penalidades previstas em contrato em razão da gravidade das ocorrências registradas neste IMR. 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 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/Administrativo do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados. Para consecução destes objetivos deverá ser adotada as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores abaixo.

4.5. Para efeito de ateste de fatura/nota fiscal, ao final de cada período mensal, o fiscal 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 limitadas 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 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

5.1. 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, conforme segue:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)	
CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG	
SERVIÇOS DE LIMPEZA	
INDICADORES	DESCRIÇÃO
1	USO DOS EPI'S E UNIFORMES
2	TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE
3	ATRASSO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS
4	FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO
5	QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho e fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 Pontos 1 resposta com atraso = 8 Pontos 2 respostas com atraso = 6 Ponto 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Pontos 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante, o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo

INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT

INDICADOR 4 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados, necessários à execução do contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos

INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Satisfação plena em todas as atividades prestadas
Instrumento de medição	Avaliação da administração e satisfação dos servidores
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, diariamente, pela equipe de planejamento
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 Pontos conforme resultados da pesquisa
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

5.2. CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADOS NO INDICADOR 05:

5.2.1. ÓTIMO - Refere-se à conformidade total dos critérios, como listado a seguir:

- Limpeza efetuada de forma satisfatória e na frequência contratada;
- Inexistência de sujidade após a execução da limpeza;
- Todos os dispensadores (Sabonete, Papel Toalha e Papel Higiênico) limpos e abastecidos corretamente;
- Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas;
- Funcionários devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados;

- f) Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente;
- g) Carrinho de limpeza (quando houver) limpo e bom estado de limpeza dos utensílios, tais como qualidade dos instrumentos, panos de limpeza, etc.
- h) Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais.

5.2.2. **BOM** - Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como listado a seguir:

- a) Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (raramente);
- b) Existência de sujeira após a execução da limpeza (raramente);
- c) Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
- d) Ocorrência isolada no reabastecimento;
- e) Cumprimento parcial de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

5.2.3. **REGULAR** - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como exemplos listados a seguir:

- a) Ocorrências de limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada;
- b) Ocorrências de várias lixeiras fora do padrão;
- c) Ocorrências por falta de reabastecimento;
- d) Piso sujo e/ou molhado após o serviço de limpeza.

5.2.4. **INSATISFATÓRIO** - Refere-se à desconformidade total dos critérios, como exemplos listados a seguir:

- a) Limpeza efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (frequentemente);
- b) Existência de sujeira após a execução da limpeza (frequentemente);
- c) Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
- d) Lixeiras sujas e transbordando;
- e) Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes, após o serviço de limpeza;
- f) Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem motivo ou sem comunicação com o contato do Contratante;
- g) Funcionário com uniforme e EPIs incompletos;
- h) Execução de limpeza sem técnica adequada;
- i) Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- j) Sanitários e vestiários sujos;
- k) Descumprimento de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	
Contratada:	
Nº Contrato:	Mês de referência:
Gestor/Fiscal/ Responsável:	

Legenda do Grau de Satisfação:

O = Ótimo (01 ponto)

B = Bom (01 ponto)

R = Regular (0 ponto)

I = Insatisfatório (0 ponto)

N = Não se aplica/Não sei responder

Quesito	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação
C1 - Banheiros	Limpeza do Chão, Vasos, Pias, Paredes, Teto Recolhimento do Lixo Abastecimento de Consumíveis (Papel, sabonete e outros)	
C2 – Hall, Pátios e Corredores	Limpeza dos Pisos Limpeza das Paredes Limpeza dos móveis Recolhimento do Lixo	
C3 - Salas Administrativas e Sala de Reuniões	Recolhimento do Lixo Limpar o Piso Limpeza dos Móveis Limpeza das Paredes e Janelas	
C4 - Passeios e Estacionamento	Limpeza das Calçadas Arruamentos (Coleta de Lixo Aparente) Estacionamentos (Coleta de Lixo Aparente) Recolhimento do Lixo	
C5- Fachadas e janelas externas	Limpeza de janelas, Limpeza das fachadas	
C6 - Funcionários e Execução do serviço	Uniformes/Crachá EPI's (Luvas, etc) Equipamentos utilizados Qualidade dos Materiais disponibilizados pela empresa	

METODOLOGIA DE CÁLCULO

A – Somatório do Grau de Satisfação por quesito (O+B)	O	B	R	I
B – Total de avaliações por quesito (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)				
C - Pontuação por Quesito= (A/B)*25				
D – Pontuação Total = (C1+C2+C3+C4+C5+C6)/ 6				
Observação: Não havendo avaliações para o quesito, será considerada a pontuação máxima				

6. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

6.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

6.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

6.2.1. Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.

6.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 85 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 84 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 50 a 59 pontos	80% do valor previsto	0,80

De 40 a 49 pontos	70% do valor previsto	0,70
Abaixo de 40 pontos	70% do valor previsto mais multa	0,70 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Observação 1: Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		
Observação 2: As avaliações abaixo de 50 pontos por três vezes poderão ensejar a rescisão do contrato.		

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	08	
	2 ocorrências	06	
	3 ocorrências	04	
	4 ocorrências	02	
	5 ocorrências ou mais	00	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	08	
	2 respostas com atraso	06	
	3 respostas com atraso	04	
	4 respostas com atraso	02	
	5 respostas com atraso ou mais	00	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	um dia de atraso	25	
	dois dias ou mais	0	
4 – Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	00	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa de avaliação	0 – 25	
Pontuação Total do Serviço			

7. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

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

INDICADOR 1 USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
INDICADOR 2 TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição

INDICADOR 3	
ATRASSO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
INDICADOR 04	
FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
INDICADOR 05	
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
NOTA FINAL	
Período de Aferição	
Pontuação Final	
Observações:	

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o IBAMA no Estado do Acre e a empresa _____, inscrito no CNPJ/MF sob o nº _____, e é parte integrante do *Pregão Eletrônico* nº _____ celebrado para prestação de serviços de _____.

8.2. 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 excelência, visando garantias para o interesse público.

Referência: Processo nº 02002.000375/2025-41

SEI nº 27182418

Rua Veterano Manoel de Barros, 320 - Abraão Alab - Telefone:
CEP 69907-150 Rio Branco/AC - www.ibama.gov.br