



SEÇÃO JUDICIÁRIA DE RONDÔNIA

**ANEXO****ANEXO XI DO EDITAL DE LICITAÇÃO N. 1/2021 – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) PARA SERVIÇO DE LIMPEZA E JARDINAGEM**

(Processo Administrativo n. 0000382-47.2020.4.01.8012)

1. Instrumento de Medição de Resultados (nomenclatura da IN 05/2017 do MPDG para o Acordo de Nível de Serviço) é baseado em um Fator de Qualidade (%), que consiste em indicador percentual obtido como resultado de avaliações periódicas executadas por servidor ou, preferencialmente, por grupo de servidores constituindo Comissão Específica de Avaliação (CEA) designada para tal.

2. Dessa forma, busca-se incluir critério de performance para os serviços de limpeza e higienização, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública.

3. O modelo de procedimento detalhado a seguir já vem sendo praticado com sucesso na Sede do TCU há mais de um ano.

4. A meta a ser atingida pela CONTRATADA é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade = 100% para que receba integralmente a remuneração pelos serviços de limpeza prestados. Caso haja outros serviços no mesmo contrato, eles não podem ser afetados.

$$VF = VM \times FQ;$$

VF: Valor de Fatura (parte referente apenas ao serviço de Limpeza);

VM: Valor da Medição (referente apenas à proporção do custo da Limpeza no valor total dos contratos que envolvam mais de um serviço);

FQ: Fator de Qualidade (%);

5. O fator de qualidade será obtido por meio da nota obtida na avaliação periódica efetuada pelo servidor responsável ou pela comissão.

6. Durante os primeiros 3 (três) meses de contrato, a título de carência para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e a CONTRATANTE conheça, discuta e adapte localmente o procedimento avaliativo, o Fator de Qualidade (FQ) obtido não repercutirá no Valor da Fatura nem será usado como critério para sanções ou para decisão de prorrogação contratual. Nesses meses, o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao FQ.

7. Ao final de cada período, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade, no qual constará, devidamente fundamentado, o FQ obtido pela empresa. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

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

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

b. Não configure descaracterização do objeto contratado.

## 9. Comissão Específica de Avaliação – CEA:

9.1. A avaliação periódica será executada pelo servidor responsável ou preferencialmente por Comissão Específica de Avaliação - CEA constituída por servidores formalmente designados pela Secretaria Administrativa - SECAD/RO. A avaliação deverá ter periodicidade mensal e será baseada em vistorias para aferição da qualidade dos serviços prestados.

9.2. Cada falha identificada na avaliação será enquadrada em uma das 3 categorias abaixo assumindo a pontuação correspondente:

Referência	Falha de Natureza Crítica	Falha de Natureza Grave	Outras Desconformidades
Quantidade de Pontos	7	3	1

9.3. Seguem os tipos de falhas de acordo com as respectivas categorias:

Falhas de Natureza Crítica	Unidade de Medida
Falta de material de reposição nos banheiros.	Por banheiro
Mau cheiro nos banheiros.	Por banheiro
Dejetos visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, nos pisos, mictórios, pias, bancadas, espelhos, vasos sanitários, assentos e tampos dos vasos sanitários, dos banheiros.	Por banheiro
Bancadas molhadas ou empoçadas em mais de 1/3 de sua área.	Por banheiro
Transbordamento de lixeiras em qualquer área.	Por lixeira
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sobre as mesas, balcões, estações de trabalho, estantes e livros da biblioteca e demais móveis e utensílios.	Por sala ou ambiente
Existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.	Por sala ou ambiente
Existência de manchas, poeiras, terra, “pegadas”, umidade ou quaisquer sujidades nos pisos de carpete, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,00 metros.	Por sala ou ambiente
Pisos, paredes e tetos contendo manchas grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, removíveis mediante limpeza simples.	Por sala ou ambiente
Poças ou umidades nos pisos, paredes e tetos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, exceto as observadas durante a realização dos serviços de limpeza e as causadas por infiltrações ou goteiras.	Por sala ou ambiente

Falhas de Natureza Grave	Unidade de Medida
Farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades não grosseiras nos pisos, apenas visíveis a uma distância inferior a 1,50 metros e superior a 20 cm.	Por sala ou ambiente

Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície) nas faces internas das esquadrias externas, nas paredes e nas divisórias,	Por sala ou ambiente
Bancadas molhadas ou empoçadas em até 1/3 de sua área.	Por banheiro

Outras Desconformidades	Unidade de Medida
Sujeiras Grosseiras (inclusive teias de aranha) nos forros, tetos, calhas de eletricidade, luminárias, tubulações de teto, etc. nas garagens, oficinas, depósitos e demais áreas cobertas.	Por sala ou ambiente
Presença lixo e folhas decadentes visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 m nas áreas externas, incluindo as áreas ajardinadas.	Por ambiente

9.4. Para os fins da avaliação, considera-se 1 (um) ambiente:

- Nos espaços fechados (escritórios, diretorias, gabinetes, salas de reunião, auditórios, consultórios), cada sala ou conjunto de salas com acesso à circulação comum do pavimento;
- Cada 1.000 (um mil) m<sup>2</sup> de garagem no mesmo pavimento;
- Cada pavimento de hall de entrada, lobby ou circulação;
- Cada 2.000 (dois mil) m<sup>2</sup> de área externa.

9.5. Além das vistorias regulares periódicas, caso sejam detectadas as quantidades abaixo de reclamações das respectivas gravidades, poderá ser solicitada avaliação extraordinária da CEA ou servidor responsável. Nessas avaliações também será mantido o critério de sorteio das áreas a examinar.

Referência	Falha de Natureza Crítica	Falha de Natureza Grave	Outras Desconformidades
Quantidade de Reclamações	2	5	10

9.6. Todas as falhas serão registradas segundo sua categoria e respectiva pontuação. A depender do resultado da soma da pontuação acumulada pela CONTRATADA durante o mês em uma ou mais vistorias, esta receberá um conceito de Fator de Qualidade - FQ (bom, regular ou ruim) conforme tabela abaixo.

Avaliação da Comissão de Fiscalização			
Soma Total de Pontos no Mês	0 a 20 pontos	21 a 150 pontos	Mais de 150 pontos
Conceito	Bom	Regular	Ruim
FQ	100%	97,5%	95%

9.7. Ao final de cada período avaliativo a CONTRATADA receberá da CONTRATANTE um relatório com as falhas registradas e com o conceito final do FQ obtido com base na soma total da pontuação obtida.

## 10. Critérios de Avaliação

- a. Para evitar preparação específica para a inspeção, a data de ocorrência não deve ser divulgada fora da Comissão.
- b. Os critérios definidos pela Comissão ou servidor responsável não poderão ser alterados sem anuência da CONTRATADA e deverão somente ser considerados na avaliação após decorrido pelo menos um mês desse acordo.
- c. Caso não haja possibilidade de avaliação em algum mês, o fator de qualidade considerado será 100%.
- d. Para cada prédio da unidade deverão ser sorteados um banheiro, uma sala e uma copa para avaliação. Evitar repetições em meses consecutivos.
- e. Sortear uma área de circulação (corredor interno e hall de elevador) como objeto de avaliação.
- f. Caso faça parte do escopo do serviço de limpeza local, sortear um ambiente de garagem e um ambiente de área externa (áreas com fluxo de pessoas e/ou veículos, não compreendidas no ambiente anterior). Não repetir avaliações nas mesmas áreas em meses consecutivos.
- g. As lixeiras deverão ser verificadas em todos os ambientes sorteados para avaliação.
- h. A geladeira deverá ser verificada na copa sorteada. Se na sala sorteada houver frigobar, ele também deverá fazer parte da avaliação.
- i. Para comprovação da qualidade do material nos banheiros, caso haja dúvida, deverão ser disponibilizadas amostras padrão para comparação.
- j. Como a avaliação implica entrada em salas, gabinetes, etc; sugere-se divulgação da implementação desse procedimento e comunicação adequada durante sua execução.
- k. Todos os achados deverão ser fotografados e registrados com localização e horário da verificação.
- l. Usar trenas para demonstrar que os critérios de distância foram atendidos.
- m. Caso haja mais de uma vistoria no mês, a pontuação será somada à anterior ou anteriores de maneira cumulativa. O resultado total do mês em avaliação será usado para obtenção do FQ conforme a tabela apresentada no item 9.6 acima.
- n. O relatório deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo as provas produzidas.
- o. Após concluído, o relatório deverá ser tempestivamente juntado a um processo autuado para tratar das avaliações de limpeza, assinado pelo servidor responsável ou Comissão de Avaliação e comunicado à empresa com prazo aberto para manifestação.
- p. As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato. Caso ocorram, os recursos interpostos (segunda instância) deverão ser dirigidos a Secretaria Administrativa - SECAD/RO.
- q. Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.

(Fim do documento)



Documento assinado eletronicamente por **Sara Regina da Silva Lago, Supervisor(a) de Seção**, em 18/02/2021, às 13:48 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site  
<http://portal.trf1.jus.br/portaltrf1/servicos/verifica-processo.htm> informando o código verificador  
**12381464** e o código CRC **739ED7F7**.



---

Av. Presidente Dutra, 2203 - Bairro Centro - CEP 76805-902 - Porto Velho - RO - [www.trf1.jus.br/sjro/](http://www.trf1.jus.br/sjro/)

0000382-47.2020.4.01.8012

12381464v2