



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR
METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros a seguir estabelecidos:

A contratação e a prestação/utilização dos serviços obedecerão às práticas de sustentabilidade e racionalização de gastos e processos na Administração Pública, constantes na Instrução Normativa/MPOG nº 01/2010 e Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 10/2012, que trata do Plano de Gestão de Logística Sustentável.

Para a avaliação dos serviços será utilizado o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) que definirá em bases comprehensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) define metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada na execução do Contrato. Para tanto, são definidos indicadores objetivamente mensuráveis que buscam aferir e avaliar a qualidade da prestação dos serviços contratados.

O cumprimento do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) condiciona o pagamento dos serviços prestados.

1. O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR É UM INDICADOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL PONDERADO QUE VISA ESTABELECER OBJETIVAMENTE CRITÉRIOS DE PARA A AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS.

1.1. Para fins de aplicação do IMR nos serviços de conservação e limpeza a edificação foi dividida em 08 (sete) áreas a serem limpas no âmbito de cada lote deste Termo de Referência, as quais se atribuíram pesos relativos distintos, conforme a tabela a seguir:

ÁREAS	PESO
BANHEIROS	03
ÁREAS INTERNAS: PISOS FRIOS /SAGUÃO, HALL, SALÃO	02
LABORATÓRIOS	03
ALMOXARIFADOS E GALPÕES	02
ESQUADRIAS E JANELAS	01
ÁREAS EXTERNAS	01

**UNIFORMES, FERRAMENTAS, EQUIPAMENTOS,
MATERIAIS E SEG. NO TRABALHO.**

02

ABSENTEÍSMO

01

1.2. 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 são definidos 03 (três) níveis de aceitabilidade, a saber:

1.2.1. **ITENS EM CONFORMIDADE (NOTA 03):** Nesses casos, nenhuma falha ou falhas minimamente pontuais foram identificadas durante a amostragem, podendo essas falhas caracterizar as variações esporádicas de processos de manutenção predial. Estatisticamente, essas falhas podem ser encontradas em menos de 5% dos itens amostrados. Exemplo: Em uma amostragem de 20 lixeiras analisadas durante a fiscalização no máximo uma poderia estar em desconformidade. Nesse caso teria a alcançado a NOTA 03;

1.2.2. **ITENS EM CONFORMIDADE PARCIAL (NOTA 02):** Nesses casos, falhas pontuais podem ser verificadas entre de 5% a 10% das amostras analisadas, caracterizando assim um descumprimento. Exemplo: Em amostragem de 20 banheiros se em 02 deles apresentarem falta de consumíveis relevantes para atendimento ao Público a empresa tem sua avaliação indicada Conformidade Parcial e será penalizada com a Nota 01 para aquele item específico;

1.2.3. **ITENS EM NÃO CONFORMIDADE (NOTA 00):** Nesses casos, observam-se falhas em mais de 10% do item analisado ou uma reincidência na semana seguinte de uma Conformidade Parcial já indicada pela equipe de fiscalização. Como exemplo, podemos verificar que em uma amostragem de 20 banheiros, 03 apresentavam vasos com resíduos e/molhados.

1.3. A avaliação dos serviços é realizada a qualquer tempo, sem aviso prévio à CONTRATADA, por amostragem semanal 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 as notas indicadas;

1.4. A avaliação global dos serviços prestados se dá 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. Após as avaliações, estas serão consolidadas em Relatório de Avaliação no período pela equipe de fiscalização;

1.5. O pagamento dos serviços prestados será realizado em conformidade com os resultados obtidos por meio do Instrumento de Mediação de Resultados – IMR tendo como base a tabela abaixo:

IMR (%)	Desconto (%) na Fatura
---------	------------------------

Acima de 90%	0%
85,0% - 89,9%	2%
80,0% - 84,9%	4%
75,0% - 79,9%	6%
Menor que 75%	10%

1.6. Caso a medição do resultado do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) fique abaixo de 75% (setenta e cinco por cento), no mês calendário avaliado, será considerada inexecução parcial do Contrato, passível de aplicação de multa correspondente à inexecução parcial;

1.7. Os parâmetros objetivos de avaliação são expressos na tabela abaixo:

BANHEIROS - PESO 03

ITENS	CRITÉRIOS
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS	Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem 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.
SANITÁRIOS E MICTÓRIOS	Limpos, sem resíduos e com o tampo e assento secos. Sem mau cheiro ou entupimentos;
LIXEIRAS	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;
PIAS E BALCÕES	Limpos, sem sujidades aparentes ou poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sem acúmulo excessivo de água (1/4 da área), ralos sem obstrução ou resíduos;
CONSUMÍVEIS	Apresentar quantidade de material de reposição em quantidade mínima

ÁREAS INTERNAS: PISOS FRIOS /SAGUÃO, HALL, SALÃO - PESO 02

ITENS	CRITÉRIOS
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS	Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem 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.
LIXEIRAS	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;

MOBILIÁRIO / EQUIPAMENTOS	Limpos, sem poeira, sujidades e lustrado, quando couber.
PERSIANAS E CORTINAS	Limpos, sem poeira, sujidades grosseiras visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.

OBS: Os pisos frios compreendem os espaços fechados, tais como as salas de aula e administrativas, bibliotecas, auditórios, gabinetes, laboratórios de informática, copas e etc. O saguão, hall e salão compreendem áreas abertas, tais como hall, corredores, escadas, rampas, varandas, salões sem ou com pouco mobiliário, áreas de convivência.

LABORATÓRIOS - PESO 03

ITENS	CRITÉRIOS
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS	Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem 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.
LIXEIRAS	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima; OBS: No caso do lixo infectante, deverão ser observadas as diretrizes da UFVJM.
PIAS E BALCÕES	Limpos, sem sujidades aparentes ou poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sem acúmulo excessivo de água (1/4 da área), ralos sem obstrução ou resíduos;
MOBILIÁRIO / EQUIPAMENTOS	Limpos, sem poeira, sujidades e lustrado, quando couber. OBS: Equipamentos sensíveis deverão ser identificados e serão limpos conforme orientações específicas dos responsáveis.
PERSIANAS E CORTINAS	Limpos, sem poeira, sujidades grosseiras visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.

ALMOXARIFADOS E GALPÕES - PESO 02

ITENS	CRITÉRIOS
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS	Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem 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.
LIXEIRAS	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;
MOBILIÁRIO / EQUIPAMENTOS	Limpos, sem poeira, sujidades e lustrado, quando couber.

ESQUADRIAS E JANELAS – PESO 01

ITENS	CRITÉRIOS
VIDROS E ESQUADRIAS	Vidros e venezianas limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples, sem teias de aranha. Sem sujidades grosseiras.

ÁREAS EXTERNAS (Estacionamentos, vias de circulação e passeios) – PESO 01

ITENS	CRITÉRIOS
PISOS, ARRUAMENTOS E CALÇADAS.	Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples ou varrição; Sem existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,0 metros.
LIXEIRAS	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;
PORÕES DE ACESSO	Limpos, sem poeira, sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.

UNIFORMES, FERRAMENTAS, MATERIAIS E SEGURANÇA NO TRABALHO – PESO 02.

ITENS	CRITÉRIOS
UNIFORMES, EPI	Uniforme completo, sem avarias e identificação pessoal visível. Uso do EPI adequados para atividade (luva, óculos, protetores etc.).
FERRAMENTAS	Ferramentas adequadas e em bom estado de conservação (vassouras, baldes, carrinhos, identificador de áreas molhadas e etc.);
MATERIAIS	Materiais dentro do especificado e não nocivos ao meio ambiente, material não diluído.
SITUAÇÕES DE RISCO	Funcionários em situações de risco (trabalho em altura, improvisações técnicas, uso inadequado de escadas e anteparos);

ABSENTEÍSMO – PESO 01

ITENS	CRITÉRIOS

QUANTIDADE PESSOAL

Verificar a disponibilidade e a qualificação das pessoas na execução dos trabalhos

2. EXEMPLIFICAÇÃO DE UMA AVALIAÇÃO MENSAL DE IMR.

Item em Conformidade: Nota 03 (três);

Item em Conformidade Parcial: Nota 02 (dois);

Item Não Conforme: 00 (zero);

BANHEIROS - PESO 03

ITENS	CRITÉRIOS	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	TOTAL
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS	Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem 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.	03	03	03	02	11
SANITÁRIOS E MICTÓRIOS	Limpos, sem resíduos e com o tampo e assento secos. Sem mau cheiro ou entupimentos;	02	03	03	03	11
LIXEIRAS	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;	03	03	03	02	11
PIAS E BALCÕES	Limpos, sem sujidades aparentes ou poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sem acúmulo excessivo de água (1/4 da área), ralos sem obstrução ou resíduos;	03	03	03	00	09
CONSUMÍVEIS	Apresentar quantidade de material de reposição em quantidade mínima	03	03	03	03	12
TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS (b)						60
TOTAL DE PONTOS ALCANÇADOS (a)						54
IMR PARCIAL (%) = (a/b)x100						90,0%

ÁREAS INTERNAS - PESO 02

ITENS	CRITÉRIOS	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	TOTAL
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS	Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem 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.	03	03	03	03	12
LIXEIRAS	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;	03	02	03	02	10
MOBILIÁRIO / EQUIPAMENTOS	Limpos, sem poeira, sujidades e lustrado, quando couber.	03	03	03	03	12
PERSIANAS E CORTINAS	Limpos, sem poeira, sujidades grosseiras visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.	03	03	02	03	11
TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS (b)						48
TOTAL DE PONTOS ALCANÇADOS (a)						45
IMR PARCIAL (%) = (a/b)×100						93,7%

LABORATÓRIOS - PESO 03						
ITENS	CRITÉRIOS	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	TOTAL
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS	Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem 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.	03	03	03	03	12
LIXEIRAS	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;	03	03	03	02	11

	OBS: No caso do lixo infectante, este deve ser retirado por servidores efetivos e os sacos devidamente repostos.					
PIAS E BALCÕES	Limpos, sem sujidades aparentes ou poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sem acúmulo excessivo de água (1/4 da área), ralos sem obstrução ou resíduos;	02	03	03	03	11
MOBILIÁRIO / EQUIPAMENTOS	Limpos, sem poeira, sujidades e lustrado, quando couber. OBS: Equipamentos específicos sensíveis deverão ser identificados e serão limpos conforme orientações específicas dos responsáveis.	03	02	03	02	10
PERSIANAS E CORTINAS	Limpos, sem poeira, sujidades grosseiras visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.	03	03	02	03	11

TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS (b)	60
TOTAL DE PONTOS ALCANÇADOS (a)	55
IMR PARCIAL (%) = (a/b)x100	91,6%

ALMOXARIFADOS E GALPÕES - PESO 02

ITENS	CRITÉRIOS	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	TOTAL
PISOS, PAREDES, TETOS, PORTAS E RODAPÉS	Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples; Sem 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.	03	03	03	03	12
LIXEIRAS	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;	03	02	03	02	10
MOBILIÁRIO / EQUIPAMENTOS	Limpos, sem poeira, sujidades e ilustrado, quando couber.	03	03	03	03	12
TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS (b)						36

TOTAL DE PONTOS ALCANÇADOS (a)	34
IMR PARCIAL (%) = (a/b)x100	94,4%

ESQUADRIAS E JANELAS - PESO 01						
ITENS	CRITÉRIOS	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	TOTAL
VIDROS E ESQUADRIAS	Vidros e venezianas limpos, sem resíduos, marcas e sujidades aparentes visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples, sem teias de aranha Sem sujidades grosseiras.	03	03	03	02	11
TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS (b)						
TOTAL DE PONTOS ALCANÇADOS (a)						
IMR PARCIAL (%) = (a/b)x100						

ÁREAS EXTERNAS - PESO 01						
ITENS	CRITÉRIOS	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	TOTAL
PISOS, ARRUAMENTOS E CALÇADAS.	Sem sujidades grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2m que pudessem ser removíveis mediante limpeza simples ou varrição; Sem existência de farelos, areia, terra,	03	03	03	03	12

	pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,0 metros.					
LIXEIRAS	Limpas externamente, sem resíduos ou sujidades, providas de sacos próprios para lixo e com preenchimento abaixo de sua capacidade máxima;	03	02	03	02	10
PORTÕES DE ACESSO	Limpos, sem poeira, sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.	03	03	03	03	12
TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS (b)						36
TOTAL DE PONTOS ALCANÇADOS (a)						34
IMR PARCIAL (%) = (a/b)x100						94,4%

UNIFORMES, FERRAMENTAS, MATERIAIS E SEGURANÇA NO TRABALHO – PESO 02.

ITENS	CRITÉRIOS	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	TOTAL
UNIFORMES, EPI	Uniforme completo, sem avarias e identificação pessoal visível. Uso do EPI adequados para atividade (luva, óculos, protetores etc.).	02	03	02	02	09
FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS	Ferramentas adequadas e em bom estado de conservação (vassouras, baldes, carrinhos, identificador de áreas molhadas, lavadora de alta pressão, máquinas de lavar roupas, lavadoras de piso, aspirador e etc.);	03	02	03	03	11
MATERIAIS	Materiais dentro do especificado e não nocivos ao meio ambiente, material não diluído;	03	03	03	03	12
SITUAÇÕES DE RISCO	Funcionários em situações de risco (trabalho em altura, improvisações técnicas, uso inadequado de escadas e anteparos);	03	03	03	03	12
TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS (b)						48
TOTAL DE PONTOS ALCANÇADOS (a)						44
IMR PARCIAL (%) = (a/b)x100						91,6%

ABSENTEÍSMO – PESO 01.

ITENS	CRITÉRIOS	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	TOTAL
QUANTIDADE PESSOAL	Verificar a disponibilidade e a qualificação das pessoas na execução dos trabalhos	03	03	03	02	11
TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS (b)						12

TOTAL DE PONTOS ALCANÇADOS (a)	11
IMR PARCIAL (%) = (a/b)X100	91,6%

ÁREAS	PESO (P)	IMRp (I)	PxI
BANHEIROS	03	90,0 %	270,0%
ÁREAS INTERNAS: PISOS FRIOS /SAGUÃO, HALL, SALÃO	02	93,7 %	187,4%
LABORATÓRIOS	03	91,6 %	274,8%
ALMOXARIFADOS E GALPÕES	02	94,4 %	188,8%
ESQUADRIAS E JANELAS	01	91,6 %	91,6%
ÁREAS EXTERNAS	01	94,4 %	94,4%
UNIFORMES, FERRAMENTAS, MATERIAIS E SEG. NO TRABALHO.	02	91,6 %	183,2%
ABSENTEÍSMO	01	91,6 %	91,6%
TOTAIS	15		1381,8%
IMR = $\Sigma(PxI)/ \Sigma(P)$			92,12%

IMR (%)	Desconto (%) na Fatura
Acima de 90%	0%
85,0% - 89,9%	2%
80,0% - 84,9%	4%
75,0% - 79,9%	6%
Menor que 75%	10%

2.1. **Com base na apuração do IMR, a empresa contratada estaria enquadrada na faixa "acima de 90%", o que não implicaria em desconto no valor da fatura mensal do mês corrente, ou seja, o percentual a ser pago seria de 100% do valor da fatura.**

2.2.

RESPONSÁVEIS - EQUIPE DE PLANEJAMENTO

Emiliane Aparecida Santos - SIAPE: 1238229

Fabiano Kenji Aoki - SIAPE: 2566045

Rosalina Alves Prates - SIAPE: 2184527

Equipe de Planejamento

Portaria/PROPLAN nº 113, de 30 de dezembro de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Rosalina Alves Prates, Servidor(a)**, em 25/07/2025, às 16:57, 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://sei.ufvjm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1708285** e o código CRC **58108184**.

Referência: Processo nº 23086.078466/2024-07

SEI nº 1708285

Criado por [emiliane.santos](#), versão 3 por [lilian](#) em 23/07/2025 14:27:12.