



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

ANEXO I /F

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) – POR INDICADORES

Processo: °

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas e estipulados no Instrumento Convocatório.

1.2. Este anexo (IMR) é parte indissociável do Termo de Referência. Àquele contém critérios de medição que estão em consonância com as regras de execução dos serviços estabelecidas na minuta contratual, sendo imprescindível a obediência a estes ditames sob pena de imputação de sanções administrativas.

2. DOS INDICADORES, METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. A prestação dos serviços de limpeza pela CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores baseados nas regras de saúde e segurança no trabalho, na legislação trabalhista e/ou convenção coletiva de trabalho e nas boas práticas de execução dos serviços de limpeza e conservação conforme os anexos V e VI – B da IN 05/2017 SEGES/MPDG, bem como nas diretrizes contidas no Caderno de Logística para prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação do SEGES/MPDG do ano vigente. Considerando o já mencionado, cinco indicadores foram criados para tal, quais sejam: 1) uso dos EPI's e uniformes; 2) tempo de resposta às solicitações da contratante; 3) atraso no pagamento de salários e outros benefícios mensais; 4) falta de materiais e equipamentos previstos no contrato; e 5) volume e qualidade dos serviços prestados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídas pontuações, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada na aferição da pontuação. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade na execução dos serviços.

2.4. A pontuação final da execução dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), que correspondem a uma graduação do nível de qualidade na execução dos serviços. Considera-se o valor 0 (zero) para um serviço inteiramente desprovido de qualidade, e, o valor 100 (cem) para o serviço inteiramente provido de qualidade.

2.5. A pontuação supracitada, será mensurada com base em observações diárias, semanal e/ou mensal por parte do **Fiscal Técnico e Administrativo**, sendo levado em conta a frequência de ocorrências no mês de referência da prestação dos serviços.

2.6. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação para fins de cálculo do pagamento da contratada.

INDICADOR 1 – USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes na execução dos serviços, bem como o uso de Equipamentos de Proteção Individual – EPI'S.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal diária de ocorrências.
Forma de acompanhamento	“In loco” pelo Fiscal Técnico , sendo o registro realizado por meio de sistema eletrônico da ocorrência do contrato em execução.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, independentemente do número de serventes em desacordo com o indicador. REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a 1 (um) dia em que os serventes se apresentarem ao serviço desatendendo às regras do indicador.
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 ponto
Sanções aplicadas na primeira constatação	Item 24, subitem 24.2, Sanções Administrativas do TR Subitem 24.2 -i) - Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
Demais observações	Em havendo a aferição pelo fiscal técnico por 3 vezes consecutivas da ocorrência de pontuação igual a 4 ou menos de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas nos Subitens 24.2 -ii), 24.2 -iii), 24.2 -iv) e 24.2 -v) do Termo de Referência, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 8.666/1993.

INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	<p>Mensurar a celeridade nas respostas relacionadas a toda execução do cumprimento contratual, tais como: a) substituição e/ou reposição de serventes; b) entrega de documentos relacionados a prestação dos serviços; c) solicitação para conservação de ambientes outrora limpos, mas que precisam de uma nova higienização; d) abastecimento e/ou reposição de materiais e equipamentos dentre outros que estejam vinculados à prestação do serviço em comento.</p> <p><i>Nota: A finalidade desse indicador é auxiliar a Administração a mensurar o grau de comprometimento no tocante à resolução das demandas levantadas de forma mais célere possível, ainda que, a resolução definitiva de determinada demanda apenas se dê num lapso temporal maior.</i></p>
Meta a cumprir	Em menor tempo possível a contar da solicitação ou da ordem de serviços,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

	sendo o prazo máximo o de 1 (um) dia útil.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências casuísticas a depender das demandas por parte da Administração.
Forma de acompanhamento	Pessoal, quando da solicitação do Fiscal Técnico e/ou Administrativo através do sistema eletrônico de registro de ocorrências .
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a 1 (um) dia útil. REGRA: 1 (uma) ocorrência equivale a cada 1 (um) dia útil em que as respostas/solicitações do Contratante não sejam atendidas pela Contratada.
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 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Pontos 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções aplicadas na primeira constatação	Item 24, subitem 24.2, Sanções Administrativas do TR Subitem 24.2.i). Advertência por escrito , quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil. Salienta-se que as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato.
Observações	As respostas às solicitações podem figurar-se em basicamente 3 (três) hipóteses: <ul style="list-style-type: none">• Resposta em forma de ação (prestação direta de determinado serviço que careceu de melhoria ou execução).• Resposta por meios formais (via documentos entregues à Administração).• Resposta por meios informais através do uso de instrumentos telemáticos (comunicado a consultas via telefone ou e-mail).
Demais Observações	Em havendo a aferição pelo fiscal técnico por 3 vezes consecutivas da ocorrência de pontuação igual a 4 ou menos de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas nos Subitens 24.2 -ii), 24.2 -iii), 24.2 -iv) e 24.2 -v) do Termo de Referência, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 8.666/1993.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar o número de ocorrências de descumprimento pela contratada das obrigações relativas ao pagamento das remunerações dos serventes, bem como a retribuição dos benefícios mensais como, por exemplo: <ul style="list-style-type: none">• Vale-transporte;• Vale/auxílio-alimentação;• Cestas básicas;• Seguro de vida;• Plano de saúde;• Coberturas Sociais;• Recolhimentos trabalhistas e previdenciários;• Entre outros previstos na CCT e nas leis trabalhistas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências, realizada pelelo Fiscal Técnico e Administrativo em conjunto com o Gestor de Contratos . O modo de aferição será realizado através de comprovação documental por meio da análise de documentos, tais como: <ul style="list-style-type: none">• Contracheque;• GFIP;• CAGED;• Extrato da conta do INSS e do FGTS dos empregados;• Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços; e• Cópia da folha de pagamento analítica que conste lista de todos os empregados referente ao mês da prestação dos serviços.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente. O registro da ocorrência será realizado pelo Fiscal Administrativo do contrato no sistema eletrônico de ocorrências.
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. REGRA: 1 (uma) ocorrência ou mais ocorrências durante o mês de referência equivale a 0 (zero) pontos, considerando a hipótese na qual os serventes ficaram sem o recebimento dos salários e benefícios após o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
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
Sanções aplicadas na primeira constatação	Item 24, subitem 24.2, Sanções Administrativas do TR Subitem 24.2.i). Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

	contratado, podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil. Salienta-se que as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato.
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459, § 1º da CLT.
Demais Observações	Em havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero) de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas nos Subitens 24.2 -ii), 24.2 -iii), 24.2 -iv) e 24.2 -v) do Termo de Referência, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 8.666/1993.

INDICADOR 4 – FALTA DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS PREVISTOS EM CONTRATO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar que o fornecimento e reabastecimento dos materiais de limpeza sejam atendidos de maneira satisfatória à execução do contrato. Assegurar o fornecimento inicial e a manutenção dos equipamentos de maneira satisfatória à execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ausência de fornecimento ou reabastecimento no mês de referência, conforme lista de materiais e equipamentos já previsto no Termo de Referência.
Instrumento de medição	Constatação pessoal e formal diária de ocorrências
Forma de acompanhamento	Será realizada de forma pessoal pelo Fiscal Técnico . O registro da ocorrência será realizado pelo fiscal por meio de sistema eletrônico .
Periodicidade	Por evento/constatação dentro do mês de referência.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de não-fornecimento e/ou não reabastecimento e, a falta de manutenção de equipamentos no mês de referência. REGRA: 1 (uma) ocorrência ou mais ocorrências durante o mês de referência equivale a 0 (zero) pontos, considerando a ocorrência como aquela solicitação que deixar de ser atendida em tempo superior a 24 h.
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
Observações	O Fiscal Técnico , inicialmente, deverá notificar a empresa verbalmente e/ou por escrito (digital e/ou impresso) através da figura do preposto para que, em 24 h, atenda às solicitações da Administração quanto ao fornecimento ou reabastecimento dos materiais bem como quanto à manutenção dos equipamentos. Tendo atendido ao supracitado, a penalidade do registro da ocorrência poderá, dado os princípios da razoabilidade, celeridade e eficiência ser retirada.
Sanções aplicadas na primeira constatação	Item 24, subitem 24.2, Sanções Administrativas do TR Subitem 24.2.i). Advertência por escrito, quando do não cumprimento de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

	<p>quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.</p> <p>Salienta-se que as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato.</p>
Demais Observações	<p>Em havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero) de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas nos Subitens 24.2 -ii), 24.2 -iii), 24.2 -iv) e 24.2 -v) do Termo de Referência, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 8.666/1993.</p>

INDICADOR 5 – QUANTIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar os serviços prestados, de modo que atendam o nível de quantidade e qualidade estabelecido no termo de referência de acordo com a aplicação das metodologias e frequência dispostas no plano de trabalho anexo ao mesmo (Anexo – I/F).
Meta a cumprir	Serviços prestados com excelência, de modo que: os ambientes administrativos, de salas de aulas, laboratórios e bibliotecas, ambientes externos entre outros sejam higienizados e conservados de modo inaudito.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico enviado por e-mail à Fiscalização pelo Público Usuário (discentes, docentes, técnicos administrativos e visitantes externos) desta Instituição Federal.
Forma de acompanhamento	Aplicação de pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico disponibilizado pelo Fiscal Técnico e/ou Setorial.
Periodicidade	Ao final do mês de prestação dos serviços.
Mecanismo de Cálculo	A metodologia de cálculo está disposta na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Limpeza e Conservação (anexo I – F1).
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. Sendo a pontuação 0 (zero) correspondente ao serviço completamente insatisfatório (I); de 1 (um) a 10(dez) correspondente ao serviço regular (R); 11(onze) a 20 (vinte) correspondente ao serviço bom (B) e de 21 (vinte e um) a 25 (vinte e cinco) correspondente ao serviço ótimo (O).
Sanções aplicadas na primeira constatação	Item 24, subitem 24.2, Sanções Administrativas do TR Subitem 24.2.i). Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, podendo a Administração aplicar cumulativamente outras sanções conforme a gradação do descumprimento, considerando-se ademais, o prejuízo incorrido à execução contratual quando do não atendimento das solicitações supramencionadas em tempo hábil.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

	Salienta-se que as espécies de solicitações descritas são meramente exemplificativas, tendo a Administração a faculdade de solicitar demandas diversas relacionadas à execução do contrato.
Observações	Os quesitos a serem avaliados neste indicador encontram-se na planilha de avaliação sendo esta anexa (I – A1) ao Instrumento de Medição de Resultados (IMR).
Demais Observações	Em havendo a aferição pelo fiscal administrativo por 3 (três) vezes consecutivas da ocorrência de pontuação 0 (zero) de que trata este indicador, a Administração poderá valer-se de outras formas de sanções administrativas previstas nos Subitens 24.2 -ii), 24.2 -iii), 24.2 -iv) e 24.2 -v) do Termo de Referência, não sendo isentas as sanções penais e civis cabíveis da Lei Federal nº 8.666/1993.

3. DO CÁLCULO PARA PAGAMENTO

3.1. As pontuações relativas à aferição de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme especificações apresentadas nas tabelas acima.

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

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Indicador 1} + \text{Indicador 2} + \text{Indicador 3} + \text{Indicador 4} + \text{Indicador 5}$$

3.3. Os pagamentos devidos à contratada, relativos a cada mês de referência, devem ser calculados conforme pontuação total do serviço mês a mês em consonância com a tabela e fórmulas abaixo:

FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE POR MÊS DE REFERÊNCIA	PERCENTUAL PARA PAGAMENTO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto + multa contratual a critério da Administração	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

3.3.1. Desta feita, o valor para cada ordem de serviço será calculado conforme fórmula abaixo:

$$\text{Valor devido por ordem de serviço} = [(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$$

3.3.2. A pontuação abaixo de 40 pontos por três vezes consecutivas poderá ensejar rescisão do contrato, cabendo a decisão final à Autoridade administrativa competente de cada Unidade do IF Sertão – PE, sendo a decisão final baseada na análise da relação de prejuízos ao erário e da continuidade das atividades-meio e fim desta Administração.

4. CHECK – LIST DE AFERIÇÃO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de materiais previstos em contrato;	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados;	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
Pontuação Total do Serviço			



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

ANEXO I – F1

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO		
Unidade:		
Nº Contrato:		
Órgão Gerenciador:		
Contratada:	Mês de referência:	
Legenda do Grau de Satisfação: O = ótimo; B = Bom; R = regular; I = insatisfatório; e N = não se aplica.		
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação
Banheiros	1. Limpeza do Chão, vasos e pias Parede e Teto; 2. Recolhimento do Lixo; e 3. Abastecimento de Consumíveis (Papel higiênico, papel toalha e sabonete).	
Corredores	1. Limpeza dos Pisos (varrição e uso do MOP); 1. Limpeza das Paredes; 2. Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas; e 3. Limpeza cobogó.	
Salas de Aula	1. Recolhimento do Lixo; 2. Limpar o Piso (Varrição e uso do MOP); 3. Limpeza dos móveis (Remoção do pó e uso de material para lustre); e 4. Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas Limpeza das Paredes e Janelas;	
Laboratórios (no que couber)	1. Recolhimento do Lixo; 2. Limpar o Piso (Varrição e uso do MOP); 3. Limpeza dos móveis (usar álcool nas bancadas); e 4. Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas Limpeza das Paredes e Janelas.	
Biblioteca	1. Limpeza dos móveis e prateleiras (Remoção do pó e uso de material para lustre); 2. Limpeza do Piso; 3. Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas Limpeza das Paredes e Janelas; e 4. Recolhimento do Lixo.	
Sala dos Professores	1. Recolher o Lixo; 2. Limpar o Piso (Varrição e uso do MOP); 3. Limpeza dos móveis (Lustre e Remoção de Pó) 4. Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas; e 5. Limpeza das Paredes e Janelas.	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

Salas Administrativas e Sala de Reuniões	1. Recolher o Lixo; 2. Limpar o Piso (Enceirar quando for caso) Limpeza dos móveis (Lustre e Remoção de Pó); 3. Limpeza do Teto, Luminárias e Eletrocalhas; e 4. Limpeza das Paredes, Janelas e Divisórias.			
Pátios	1. Limpeza do Piso; 2. Limpeza das Calçadas; e 3. Arruamentos (Coleta de Lixo Aparente) Estacionamentos.			
Funcionários e Execução do serviço	1. Uniformes/Crachá EPI's (Luvas, etc.); 2. Equipamentos utilizados; e 3. Qualidade dos Materiais disponibilizados pela empresa.			
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou, caso queira esclarecer sua avaliação.				
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)				
C – Índice de Avaliação, por quesito (*)	O	B	R	I
(*) dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].				
D – Pontuação Total (**)				
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. [(O+B) x 25]				

ANEXO I – F2

DOS CONCEITOS E ATRIBUIÇÕES DOS FISCAIS E GESTORES DOS CONTRATOS



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

1. **Gestor do Contrato:** Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente, que tem como atribuição acompanhar a vigência do contrato e suas prorrogações no diário oficial da união, bem como realizar os atos preparatórios à Instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao Setor Competente para a formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, repactuação, termo aditivo, eventual aplicação de sanção/penalidades, extinção de contratos, dentre outras. (Geralmente é o Coordenador de Contratos de Cada Unidade do IF Sertão – PE);
2. **Fiscal Técnico do Contrato:** Servidor (es) representante (s) do *modus operandi* (modo operacional) da Administração, indicado pela Autoridade Competente, para fiscalizar tecnicamente a execução do contrato nos ambientes da prestação dos serviços, ou seja, no local (*in loco*) a ser limpo. Esta fiscalização tem como objetivo acompanhar e avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo de prestação de serviços dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no Instrumento Convocatório.
3. **Fiscal Administrativo do Contrato:** Servidor (es) representante (s) da Área Administrativa, indicado pela Autoridade Competente, para fiscalizar o contrato quanto às obrigações da prestação dos serviços de limpeza, tais como: previdenciárias, fiscais (Certidões: FGTS, CNDT; INSS; PGFN); e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento.
3. **Fiscal Setorial do Contrato:** é o acompanhamento da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos, quando a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo órgão ou entidade. Os Servidor (es) representante (s) de cada Setor/Departamento da Unidade Administrativa, indicado pela sua chefia imediata para avaliar a acompanhar a prestação dos serviços prestados de limpeza e conservação no ambiente de trabalho, no intuito de verificar a qualidade dos serviços; e
4. **Fiscal pelo Público Usuário do Contrato:** é o acompanhamento da execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela contratada, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto;
5. **Preposto:** representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

O recebimento provisório dos serviços ficará a cargo do fiscal técnico, administrativo ou setorial, quando houver, e o recebimento definitivo, a cargo do gestor do contrato.

As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE**

no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

**ANEXO I – F3
DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA**

1. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo V-B da Instrução Normativa nº 05/2017 MPDG/SEGES, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, 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.

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

2. 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.

3. O fiscal técnico 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.

3.3. 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.

3.4. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 3.

3.5. O fiscal técnico 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. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico 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.

**ANEXO I – F4
DA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

1. A fiscalização administrativa, realizada nos contratos de prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

2. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, nas contratações com dedicação exclusiva dos trabalhadores da contratada exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:

2.1. No caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

a) no primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação:

a.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

a.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada; e

a.3. Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços.

b) entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf):

b.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

b.2. Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

b.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

b.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

c) entrega, quando solicitado pela Administração, de quaisquer dos seguintes documentos:

c.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante;

c.2. Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante;

c.3. Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

c.4. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

c.5. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

d) entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

- d.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- d.2. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- d.3. Extratos dos depósitos efetuados nas contas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- d.4. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

3. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

4. Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa deverá observar, ainda, as seguintes diretrizes:

4.1. Fiscalização inicial (no momento em que a prestação de serviços é iniciada)

a) No momento em que a prestação de serviços é iniciada, deve ser elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo. Ela conterá informações sobre todos os empregados terceirizados que prestam serviços no órgão ou entidade, divididos por contrato, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas.

b) A fiscalização das Carteiras de Trabalho e Previdência Social (CTPS) será feita por amostragem. Todas as anotações contidas na CTPS dos empregados devem ser conferidas, a fim de que se possa verificar se as informações nelas inseridas coincidem com as informações fornecidas pela empresa e pelo empregado. Devem ser observadas, com especial atenção, a data de início do contrato de trabalho, a função exercida, a remuneração (corretamente discriminada em salário-base, adicionais e gratificações), além de demais eventuais alterações dos contratos de trabalho.

c) O número de terceirizados por função deve coincidir com o previsto no contrato administrativo.

d) O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT).

e) Devem ser consultadas eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para as empresas terceirizadas (por exemplo, se os empregados têm direito a auxílio alimentação gratuito).

f) Deve ser verificada a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho, cuja presença levará ao pagamento dos respectivos adicionais aos empregados. Tais condições obrigam a empresa a fornecer determinados Equipamentos de Proteção Individual (EPI).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE

g) No primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação, devidamente autenticada:

- g.1. Relação dos empregados, com nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), e indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- g.2. CTPS dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinadas pela contratada;
- g.3. Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e g.4. Declaração de responsabilidade exclusiva da contratada sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.

ANEXO I – F5
GESTOR DO CONTRATO

1. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).
2. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.
3. Fiscalização procedimental:
 - a) Observar a data-base da categoria prevista na CCT. Os reajustes dos empregados devem ser obrigatoriamente concedidos pela empresa no dia e percentual previstos, devendo ser verificada pelo gestor do contrato a necessidade de se proceder a repactuação do contrato, inclusive quanto à necessidade de solicitação da contratada.
 - b) Certificar de que a empresa observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos empregados.
 - c) Certificar de que a empresa respeita a estabilidade provisória de seus empregados (cipeiro, gestante, e estabilidade acidentária).
4. Acompanhar a vigência do Contrato e suas Prorrogações Contratuais, bem como, realizar as publicações no Diário Oficial da União;
5. Acompanhar e realizar as repactuações, reajustes e reequilíbrio econômico-financeiro dos Contratos;
6. Aplicar as Sanções Administrativas/Penalidades ao Contratante quando se fizer necessário;
7. Acompanhar e gerenciar a Conta Vinculada junto com o Setor Financeiro; publicações no Diário Oficial da União;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO – PE
PRÓ – REITORIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO – PROAD
REITORIA DO IF SERTÃO – PE**

8. Acompanhar e Gerenciar os Contratos Administrativos conforme a Lei Federal nº 8.666/1993.
9. Realizar atividades de gerenciamento e acompanhamento do contrato administrativo