



CRCPE
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE PERNAMBUCO

Autarquia Federal | Rua Carlos Gomes, 481, Prado
CEP: 50720-135, Recife-PE | Fone: (81) 2122-6011
www.crcpe.org.br | crcpe@crcpe.org.br
CNPJ: 10.979.565/0001-16

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

SERVIÇOS DE DESINSETIZAÇÃO, DESRATIZAÇÃO E DESCUPINIZAÇÃO

1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços prestados, a fim de alcançar a melhor solução para o controle de vetores e pragas urbanas nas dependências do Conselho Regional de Contabilidade de Pernambuco CRCPE, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

2. A responsável pela fiscalização técnica/setorial do contrato deverá avaliar continuamente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme este modelo, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento do pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada não atender às condições pactuadas;

2.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

2.2. Deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

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

3. O presente instrumento encontra fundamento no art. 6º, inciso XXIII, bem como nos arts. 117 e 140 da Lei nº 14.133/2021, que tratam da gestão e fiscalização contratual, da aferição de resultados e da necessidade de vinculação do pagamento ao desempenho do contratado, assegurando a eficiência na execução dos serviços e a adequada aplicação dos recursos públicos.

4. A contratada poderá apresentar justificativa escrita formalmente para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, em um prazo de 3 (três) dias corridos após a constatação da FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO, que poderá ser aceita pela mesma, desde



CRCPE
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE PERNAMBUCO

Autarquia Federal | Rua Carlos Gomes, 481, Prado
CEP: 50720-135, Recife-PE | Fone: (81) 2122-6011
www.crcpe.org.br | crcpe@crcpe.org.br
CNPJ: 10.979.565/0001-16

que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

5. 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 medidas administrativas cabíveis à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

6. Os Serviços e produtos da contratada serão avaliados por meio de três indicadores:

6.1. Equipe de trabalho: 1.a. Uso dos epi's, 1.b. Uniformes, 1.c. Identificação;

6.2. Qualidade dos serviços: 2.a. Excelência dos serviços executados, 2.b. Condições estabelecidas, 2.c. Limpeza;

6.3. Prazo de atendimento;

7. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo;

7.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços;

7.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

8. A não regularização dos problemas reclamados nos prazos estabelecidos implica na aplicação de nova notificação e assim por diante até sua regularização, sendo registrados e contabilizados o número de ocorrências;

9. Este IMR - Instrumento de Medição de Resultado define expectativas de serviços e responsabilidades entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, e é parte integrante do contrato;



CRCPE
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE PERNAMBUCO

Autarquia Federal | Rua Carlos Gomes, 481, Prado
CEP: 50720-135, Recife-PE | Fone: (81) 2122-6011
www.crcpe.org.br | crcpe@crcpe.org.br
CNPJ: 10.979.565/0001-16

10. Para as falhas na prestação de serviços que não constam neste IMR, será aplicado o grau correspondente às irregularidades de mesmo grau de comprometimento dos serviços previstos neste IMR;

11. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios, e os mecanismos de cálculo de pontuação de qualidade na prestação do serviço que serão utilizados como instrumento, pela FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO, para verificação dos resultados, o qual ficará responsável pela verificação da quantidade total de ocorrências registradas no mês de referência, sua consolidação e apuração do valor pago pelos serviços;

INDICADOR 1: EQUIPE DE TRABALHO	
1.a. USO DOS EPI'S 1.b. UNIFORMES 1.c. IDENTIFICAÇÃO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a boa apresentação e respeitabilidade dos funcionários da Contratada perante a FESAÚDE, além do uso correto dos EPI's e EPC's pelos mesmos.
Meta a cumprir	Todos os membros da equipe de trabalho da Contratada devem: <ul style="list-style-type: none">• Estar devidamente uniformizados e com crachá de identificação. Os uniformes devem estar em boas condições de conservação.• Utilizar corretamente todos os EPI's e EPC's necessários à execução dos serviços demandados em cada solicitação.• Demonstrar respeito e comportamento adequado durante toda a execução dos serviços
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO através de registro em livro de ocorrências, que ficará sob responsabilidade dos fiscais do contrato.
Periodicidade	Durante a prestação do serviço.



CRCPE
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE PERNAMBUCO

Autarquia Federal | Rua Carlos Gomes, 481, Prado
CEP: 50720-135, Recife-PE | Fone: (81) 2122-6011
www.crcpe.org.br | crcpe@crcpe.org.br
CNPJ: 10.979.565/0001-16

Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/serviço prestado).
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none">- Sem Ocorrências = 40 Pontos- 01 ocorrência = 39 pontos- 02 ocorrências = 38 pontos- 03 ocorrências = 37 pontos- 04 ocorrências = 36 pontos- 05 ocorrências = 35 pontos- 06 ocorrências = 34 pontos- 07 ocorrências = 33 pontos- 08 ocorrências = 32 pontos- 09 ocorrências = 31 pontos- 10 ocorrências = 30 pontos- 11 ocorrências ou mais = 0 pontos
Medida administrativa	Redução no valor a ser pago à contratada, conforme faixas de ajuste de pagamento.

INDICADOR 2: QUALIDADE DOS SERVIÇOS

2.a. Excelência dos serviços executados

2.b. Condições estabelecidas

2.c. limpeza

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que as demandas sejam cumpridas com qualidade total em cada serviço executado.
Meta a cumprir	Pleno atendimento a todas as condições estabelecidas como metas de qualidade, descritas expressamente em cada solicitação, além de efetuar plenamente a limpeza do local onde o serviço for realizado.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO através de ordem de serviços enviadas a contratada.
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante/preposto.



CRCPE
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE PERNAMBUCO

Autarquia Federal | Rua Carlos Gomes, 481, Prado
CEP: 50720-135, Recife-PE | Fone: (81) 2122-6011
www.crcpe.org.br | crcpe@crcpe.org.br
CNPJ: 10.979.565/0001-16

Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none">- Sem Ocorrências = 30 Pontos- 01 ocorrência = 29 pontos- 02 ocorrências = 28 pontos- 03 ocorrências = 27 pontos- 04 ocorrências = 26 pontos- 05 ocorrências = 25 pontos- 06 ocorrências = 24 pontos- 07 ocorrências = 23 pontos- 08 ocorrências = 22 pontos- 09 ocorrências = 21 pontos- 10 ocorrências = 20 pontos- 11 ocorrências ou mais = 0 pontos
Medida administrativa	Redução no valor a ser pago à contratada, conforme faixas de ajuste de pagamento.

INDICADOR 3: PRAZO DE ATENDIMENTO

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que as demandas sejam cumpridas dentro do prazo estipulado.
Meta a cumprir	Prestar todos os serviços contratados com perfeita execução, primando pela excelência do serviço, sempre dentro do prazo previsto e prezando pela segurança dos funcionários, e dos frequentadores do prédio sede, galpões e unidades de saúde.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO através do registro em livro de ocorrências enviados a contratada.
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante/preposto.
Mecanismo de Cálculo	Registro de ocorrência de falhas.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço:



CRCPE
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE PERNAMBUCO

Autarquia Federal | Rua Carlos Gomes, 481, Prado
CEP: 50720-135, Recife-PE | Fone: (81) 2122-6011
www.crcpe.org.br | crcpe@crcpe.org.br
CNPJ: 10.979.565/0001-16

Faixas de ajuste no pagamento	Sem Ocorrências = 30 Pontos - 01 ocorrência = 29 pontos - 02 ocorrências = 28 pontos - 03 ocorrências = 27 pontos - 04 ocorrências = 26 pontos - 05 ocorrências = 25 pontos - 06 ocorrências = 24 pontos - 07 ocorrências = 23 pontos - 08 ocorrências = 22 pontos - 09 ocorrências = 21 pontos - 10 ocorrências = 20 pontos - 11 ocorrências ou mais = 0 pontos
Medida administrativa	Redução no valor a ser pago à contratada, conforme faixas de ajuste de pagamento.

FALHAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA
Falta de qualquer um dos materiais e equipamentos previstos que venha a causar interrupção ou redução na qualidade dos serviços	Ocorrência registrada
Não execução das tarefas de acordo com o parâmetro, a rotina (frequência) e o cronograma estabelecido.	Ocorrência registrada
Falta de Prontidão e Pro atividade na Prestação do Serviço	Ocorrência registrada
Não Realização das tarefas programadas/solicitadas	Ocorrência registrada
Falta de Conservação e zelo com os equipamentos	Ocorrência registrada
Ausência de zelo e urbanidade no tratamento com o público	Ocorrência registrada

12. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

12.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima, e serão comunicados por meio de Temo de Notificação à CONTRATADA, pela FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO, com relação a avaliação de resultados, em até 5 (cinco) dias corridos após o fechamento do



período/mês de referência. Faz jus à CONTRATADA o direito ao contraditório e à ampla defesa em até 5 (cinco) dias corridos após o recebimento do Termo de Notificação.

12.2. 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:

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

12.3. Caso a CONTRATADA não concorde com os valores apresentados no RECEBIMENTO DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO, caberá a CONTRATADA o direito ao contraditório e à ampla defesa.

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

CONCEITO	Faixas de Pontuação de Qualidade de serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado
EXCELENTE	Faixa 1 – De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
BOM	Faixa 2 – De 80 a 89 pontos	98,5% do valor previsto	0,985
REGULAR	Faixa 3 – De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
INSATISFATÓRIO	Faixa 4 – De 60 a 69 pontos	95,5% do valor previsto	0,955
RUIM	Faixa 5 – Abaixo de 60 pontos	94% do valor previsto	0,94
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]			

12.5. Findo o mês/período de referência para apuração do nível de conformidade dos serviços, a pontuação acumulada será zerada para o mês/período de referência subsequente.



13. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1- INDICADOR: EQUIPE DE TRABALHO 1.a. USO DOS EPI'S 1.b. UNIFORMES 1.c. IDENTIFICAÇÃO	Sem Ocorrências	40	
	1 Ocorrência	39	
	2 Ocorrências	38	
	3 Ocorrências	37	
	4 Ocorrências	36	
	5 Ocorrências	35	
	6 Ocorrências	34	
	7 Ocorrências	33	
	8 Ocorrências	32	
	9 Ocorrências	31	
	10 Ocorrências	30	
	11 Ocorrências	0	
2 - INDICADOR: QUALIDADE DOS SERVIÇOS 2.a. EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS 2.b. CONDIÇÕES ESTABELECIDAS 2.c. LIMPEZA	Sem Ocorrências	30	
	1 Ocorrência	29	
	2 Ocorrências	28	
	3 Ocorrências	27	
	4 Ocorrências	26	
	5 Ocorrências	25	
	6 Ocorrências	24	
	7 Ocorrências	23	
	8 Ocorrências	22	



	9 Ocorrências	21	
	10 Ocorrências	20	
	11 Ocorrências	0	
3 - INDICADOR: PRAZO DE ATENDIMENTO	Sem Ocorrências	30	
	1 Ocorrência	29	
	2 Ocorrências	28	
	3 Ocorrências	27	
	4 Ocorrências	26	
	5 Ocorrências	25	
	6 Ocorrências	24	
	7 Ocorrências	23	
	8 Ocorrências	22	
	9 Ocorrências	21	
	10 Ocorrências	20	
	11 Ocorrências	0	
Pontuação Total do Serviço			

14. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL, SEJA PREVENTIVA, CORRETIVA OU DE ADEQUAÇÃO.

Unidade:	Data:			
Servidor:				
Contratada:				
Nº do contrato:				
Serviço prestado na unidade	O	B	R	I



CRCPE
CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE
DE PERNAMBUCO

Autorquia Federal | Rua Carlos Gomes, 481, Prado
CEP: 50720-135, Recife-PE | Fone: (81) 2122-6011
www.crcpe.org.br | crcpe@crcpe.org.br
CNPJ: 10.979.565/0001-16

Administração local;				
Execução de planejamento quanto as intervenções necessárias				
Organização e gestão do espaço, ferramentas e profissionais na prestação de serviços;				
Limpeza detalhada, incluindo retirada de resíduos provenientes da desinsetização;				
Garantia da segurança de materiais e pessoas, durante a execução dos serviços, através de informativo				
Execução da higienização e desinfecção é necessário sempre que for executado algum serviço de desalojamento de pombos e morcegos				
controle de aracnídeos, insetos rasteiros e voadores, a ser feito com aplicação por nebulização, pulverização e gel, de acordo com a necessidade de cada área				
Acompanhamento sistêmico dos resultados do Manejo Integrado de Pragas				
Preenchimento adequado da planilha de inspeção				
Preenchimento adequado do relatório gerencial				
Aplicação de mosquicida de alto poder residual pelos métodos de pulverização				
Controle de ratos e consiste em empregar raticidas em forma de isca parafinada ou granulada				
Extermínio de cupins em todos os locais infestados				
Desalojamento de pombos e morcegos com produtos certificados e que não agredem o meio ambiente.				
Executar a função de monitoramento do ambiente com o intuito de combater a proliferação de pragas urbanas.				
Execução da garantia dos serviços em houver reinfestação no período de vigência da aplicação				
Fornecimento e substituição de armadilhas para moscas.				
Utilização adequada de ferramentas, EPI e EPC para uso em ambientes de trabalho;				



CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

- Desinsetização efetuada de forma satisfatória e na frequência contratada;
- Solução da solicitação após a execução da desinsetização;
- Todas as ferramentas necessárias para a execução da ordem de serviço em conformidade com as normas regulamentadoras;
- Funcionários devidamente treinados, uniformizados, identificados e utilizando EPIs adequados;
- Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente;
- locais que receberam o procedimento entregue de forma organizada e bom estado de limpeza e organização;
- Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais.

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

- Desinsetização efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (raramente);
- Solução isolada da solicitação após a execução da desinsetização;
- Ocorrência isolada de ferramentas necessárias para a execução da ordem de serviço em conformidade com as normas regulamentadoras;
- Ocorrência isolada de falta de funcionários devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados;
- Cumprimento parcial de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

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

- Ocorrências de desinsetização efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada;
- Ocorrências de ferramentas necessárias insuficientes para a execução da ordem de serviço em conformidade com as normas regulamentadoras fora do padrão;
- Ocorrências por falta de funcionários devidamente treinados uniformizados e utilizando EPIs adequados;
- locais que receberam o procedimento entregue sujo, em péssimo estado de limpeza e organização;



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

- Desinsetização efetuada de forma insatisfatória e em desconformidade com a frequência contratada (frequentemente);
- Lixeiras sujas e transbordando;
- locais que receberam o procedimento, oferecendo risco de acidentes, após o serviço de Desinsetização;
- Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de Manutenção sem motivo ou sem comunicação com o contato do Contratante;
- Funcionário com uniforme e EPIs incompletos;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- Sanitários e vestiários sujos;
- Descumprimento de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

Sugestões, elogios e críticas:

B- TOTAL DE QUESITOS AVALIADOS NO PERÍODO (EXCETO NÃO APLICÁVEL)

C- PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO – POR QUESITO (*)	O	B	R	I

Recife, de 2026

Fiscal