



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA DE CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE FORMALIZAÇÃO DE CONTRATOS

1º TERMO DE APOSTILA AO CONTRATO Nº 77/2025
CELEBRADO ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO E A
SOLUÇÕES SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA.

A União, por intermédio da **UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**, autarquia educacional vinculada ao Ministério da Educação, com sede na Avenida Professor Moraes Rego, nº 1235, Cidade Universitária, Recife, PE, CEP 50670-901, inscrita no CNPJ sob o nº 24.134.488/0001-08, neste ato representada pelo Magnífico Reitor, Prof. Alfredo Macedo Gomes, portador da Matrícula Funcional nº 1171268, nomeado pelo Decreto de 10 de outubro de 2023 da Presidência da República Federativa do Brasil, publicado no Diário Oficial da União nº 195, Seção 2, p. 1, de 11 de outubro de 2023, **RESOLVE**, com fundamento no *artigo 136, caput*, da *Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021*:

Apostilar o **Contrato nº 77/2025**, decorrente da *Dispensa Eletrônica por Contratação Direta nº 90006/2025*, formalizada por meio do processo administrativo 23076.009997/2025-84, celebrado com a empresa **SOLUÇÕES SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.445.502/0001-09, sediada na Praça Silvio Romero, 55, conjunto 56, Cidade Mãe do Céu, São Paulo, SP, CEP 03323-000, neste ato representada pelo representante legal abaixo assinado, tendo em vista o que consta no **processo administrativo nº 23076.070460/2025-93**.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto da presente apostila é a substituição pela versão anexa do **anexo VI – Instrumento de Medição de Resultados – IMR** – do Termo de Referência nº 16/2025, anexo ao Contrato nº 77/2025, visando a acrescentar informações faltantes à versão anterior.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA RATIFICAÇÃO

Ficam ratificadas as demais cláusulas do **Contrato nº 77/2025**.

Recife,**15**..... de setembro de 2025.

ALFREDO MACEDO
GOMES:419720744
15

Assinado de forma digital
por ALFREDO MACEDO
GOMES:41972074415
Dados: 2025.09.15 16:01:16
-03'00'

Universidade Federal de Pernambuco

GUSTAVO
MARTINS DE
GODOY:402
80973802

Assinado de forma
digital por
GUSTAVO MARTINS
DE
GODOY:402809738
02
Dados: 2025.09.15
11:48:49 -03'00'

Soluções Serviços Terceirizados Ltda.

TESTEMUNHAS:

Documento assinado digitalmente
gov.br FERNANDO BATISTA DOS SANTOS
Data: 15/09/2025 12:28:53-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Documento assinado digitalmente
gov.br AMANDA MARIA VALDEVINO DA SILVA
Data: 17/09/2025 10:37:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

1ª

2ª



**SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS**

ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

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
- 1.2. Este anexo é parte indissociável do Termo de Referência, do contrato e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de seis indicadores de qualidade:
 - ❖ Uso dos EPI's e Uniformes;
 - ❖ Tempo de resposta às solicitações da contratante;
 - ❖ Falta de materiais previstos em contrato;
 - ❖ Reposição de pessoal ausente;
 - ❖ Falta de equipamento de limpeza; e
 - ❖ Falta de limpeza dos sanitários.
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo;
 - 2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços;
 - 2.2.2. 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; e
 - 2.2.3. Para os indicadores 1, 3, 4,5 e 6 existe a necessidade da presença do preposto da contratada durante a visitação.
- 2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

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.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Presencial, através do fiscal técnico ou setorial
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (por ocorrência).



SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
1. Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 9 pontos 2 ocorrências = 8 pontos 3 ocorrências = 7 pontos 4 ocorrências = 6 pontos 5 ocorrências = 5 pontos 6 ocorrências = 4 pontos 7 ocorrências = 3 pontos 8 ocorrências = 2 pontos 9 ocorrências = 1 ponto 10 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	Ver item 12 do contrato
Observações	
INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço.
Meta a cumprir	Até o dia útil posterior à solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo retorno das demandas através do gestor do contrato
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (por ocorrência) com tempo de resposta superior à meta.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
2. Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 9 pontos 2 ocorrências = 8 pontos 3 ocorrências = 7 pontos 4 ocorrências = 6 pontos 5 ocorrências = 5 pontos 6 ocorrências = 4 pontos 7 ocorrências = 3 pontos 8 ocorrências = 2 pontos 9 ocorrências = 1 ponto 10 ocorrências ou mais = 0 pontos



SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

Sanções	Ver item 12 do contrato
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 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato, conforme relação anexa a planilha de custos e formação de preços
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Presencial, através do fiscal técnico ou setorial
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (por ocorrência).
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
3. Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 18 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 14 pontos 4 ocorrências = 12 pontos 5 ocorrências = 10 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências = 6 pontos 8 ocorrências = 4 pontos 9 ocorrências = 2 ponto 10 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	Ver item 12 do contrato
Observações	
INDICADOR 4 - REPOSIÇÃO DE PESSOAL AUSENTE	
ITEM	DESCRIÇÃO



**SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS**

Finalidade	Garantir a reposição das ausências
Meta a cumprir	Cobrir todas as ausências
Instrumento de medição	Controle de frequência dos serventes de limpeza
Forma de acompanhamento	Conferência dos fiscais técnicos e setoriais
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculo	Ocorrer ausência sem reposição
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
4. Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 9 pontos 2 ocorrências = 8 pontos 3 ocorrências = 7 pontos 4 ocorrências = 6 pontos 5 ocorrências = 5 pontos 6 ocorrências = 4 pontos 7 ocorrências = 3 pontos 8 ocorrências = 2 pontos 9 ocorrências = 1 ponto 10 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	Ver item 12 do contrato
Observações	
INDICADOR 5 - FALTA DE EQUIPAMENTO DE LIMPEZA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Disponibilizar todos os equipamentos previsto no contrato
Instrumento de medição	Constatação formal da falta do equipamento
Forma de acompanhamento	Presencial, através do fiscal técnico ou setorial
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
5. Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 18 pontos



SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

	2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 14 pontos 4 ocorrências = 12 pontos 5 ocorrências = 10 pontos 6 ocorrências = 8 pontos 7 ocorrências = 6 pontos 8 ocorrências = 4 pontos 9 ocorrências = 2 ponto 10 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	Ver item 12 do contrato
Observações	
INDICADOR 6 - FALTA DE LIMPEZA DOS SANITÁRIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Manter os sanitários da UFPE sempre limpos
Instrumento de medição	Constatação formal da falta de execução do serviço
Forma de acompanhamento	Presencial, através do fiscal técnico ou setorial
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
6. Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 30 pontos 1 ocorrência = 27 pontos 2 ocorrências = 24 pontos 3 ocorrências = 21 pontos 4 ocorrências = 18 pontos 5 ocorrências = 15 pontos 6 ocorrências = 12 pontos 7 ocorrências = 9 pontos 8 ocorrências = 6 pontos 9 ocorrências = 3 ponto 10 ocorrências ou mais = 0 pontos
Sanções	Ver item 12 do contrato
Observações	



**SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS**

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

3.1.1. 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” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5” + Pontos “Indicador 6”.

3.2. 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 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	99% do valor previsto	0,99
De 70 a 79 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Valor devido = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

3.3. As avaliações abaixo de 50 pontos por três vezes poderão ensejar a rescisão do contrato.

4. ITENS PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS PELA FISCALIZAÇÃO

No dia de aplicação do IMR, o gestor do contrato faz a escolha de um prédio, que pode ser por sorteio, ou por indicação do fiscal, na presença da fiscalização e do preposto da empresa, para que seja avaliado conforme itens abaixo:

4.1. INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S E UNIFORMES

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	CONFORME	NÃO CONFORME
Calça, camisa e boné ou touca		
Bota de segurança impermeável		



**SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS**

Luva de Látex ou Nitrílica		
Máscara Semifacial (poeira)		
Outros (demais previstos na planilha de custo - Anexo IV)		

INDICADOR 2 - GESTÃO DO CONTRATO

INDICADOR 3 - FALTA DE MATERIAIS PREVISTOS EM CONTRATO

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	CONFORME	NÃO CONFORME
Cera		
Papel Toalha		
Sabonete Líquido		
Papel Higiênico		
Saco de Lixo 100L		
Outros (demais previstos na planilha de custos - Anexo IV)		

INDICADOR 4 - REPOSIÇÃO DE PESSOAL AUSENTE

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	CONFORME	NÃO CONFORME
Serventes ausentes sem reposição? Quantos ()		

INDICADOR 5 - FALTA DE EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	CONFORME	NÃO CONFORME
Carro funcional para limpeza, completo		
Enceradeira tipo industrial, 510mm e acessórios		
Máquina de lavar a jato de alta pressão		
Aspirador de Pó Profissional		
Diluidor		



**SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS**

Lavadora à bateria de operação a pé		
Lavadora automática a cabo Operador a pé		
Outros (demais previstos na planilha de custo - Anexo IV)		

INDICADOR 6 - FALTA DE LIMPEZA DOS SANITÁRIOS

ITEM PARA OBSERVAÇÃO	CONFORME	NÃO CONFORME
Abastecimento com papel toalha, papel higiênico e sabonete líquido, os sanitários na quantidade necessária à demanda de usuários/dia, bem como deixar os espelhos, pias e balcões sempre enxutos;		
Realização da remoção de manchas de louças sanitárias com detergente desincrustante;		
Realização da limpeza geral dos sanitários, incluindo pisos, paredes, bacias, mictórios, assentos, balcões e pias, com desinfetante. Quatro vezes ao dia ou sempre que se fizer necessário, deixando-o sempre em condições de uso;		
Recolhimento dos resíduos sólidos dos baldes ao menos quatro vezes ao dia ou sempre que se fizer necessário;		
Fazer a limpeza das fechaduras das portas, grades, basculantes, caixilhos das janelas de ferros e outros metais;		
Limpar os forros eliminando os insetos, teias de aranha, traças, etc;		
Lavar piso e revestimento com lava jato de alta potência, de modo a garantir a limpeza inclusive dos rejuntas.		

5. ITENS PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS PELA FISCALIZAÇÃO

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 - Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	XX
	1 ocorrência	9	
	2 ocorrências	8	
	3 ocorrências	7	
	4 ocorrências	6	

**SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS**

	5 ocorrências	5	
	6 ocorrências	4	
	7 ocorrências	3	
	8 ocorrências	2	
	9 ocorrências	1	
	10 ou mais ocorrências	0	
2 - Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	10	GESTÃO DO CONTRATO
	1 resposta com atraso	9	
	2 respostas com atraso	8	
	3 respostas com atraso	7	
	4 respostas com atraso	6	
	5 respostas com atraso	5	
	6 respostas com atraso	4	
	7 respostas com atraso	3	
	8 respostas com atraso	2	
	9 respostas com atraso	1	
	10 ou mais respostas com atraso	0	
3 - Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	XX
	1 ocorrência	18	
	2 ocorrências	16	
	3 ocorrências	14	
	4 ocorrências	12	
	5 ocorrências	10	
	6 ocorrências	8	
	7 ocorrências	6	
	8 ocorrências	4	

SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

	9 ocorrências	2	
	10 ou mais ocorrências	0	
4 - Reposição de pessoal ausente	Sem ocorrências	10	XX
	1 ocorrência	9	
	2 ocorrências	8	
	3 ocorrências	7	
	4 ocorrências	6	
	5 ocorrências	5	
	6 ocorrências	4	
	7 ocorrências	3	
	8 ocorrências	2	
	9 ocorrências	1	
	10 ou mais ocorrências	0	
5 - Falta de Equipamento de limpeza	Sem ocorrências	20	XX
	1 ocorrência	18	
	2 ocorrências	16	
	3 ocorrências	14	
	4 ocorrências	12	
	5 ocorrências	10	
	6 ocorrências	8	
	7 ocorrências	6	
	8 ocorrências	4	
	9 ocorrências	2	
	10 ou mais ocorrências	0	
6 - Falta de limpeza dos sanitários	Sem ocorrências	30	XX
	1 ocorrência	27	



SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
COORDENAÇÃO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

	2 ocorrências	24	
	3 ocorrências	21	
	4 ocorrências	18	
	5 ocorrências	15	
	6 ocorrências	12	
	7 ocorrências	9	
	8 ocorrências	6	
	9 ocorrências	3	
	10 ou mais ocorrências	0	
Pontuação Total do Serviço			xx