ANEXO III – MINUTA DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 531/2027
Processo nº 23217.001058.2026-88

1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultados – IMR para os fins da Instrução Normativa n.° 5, de 25 de maio de 2017, é um ajuste escrito, anexo ao contrato, entre a Contratada e a Contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, compreendendo os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, com base nas seguintes diretrizes:

1.1.1. Atividades mais relevantes ou críticas que impliquem a qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;

1.1.2. Fatores que estejam no controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;

1.1.3. Indicadores objetivamente mensuráveis e compreensíveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço, evitando indicadores complexos ou sobrepostos;

1.2. Descrição detalhada, de acordo com os indicadores mínimos de desempenho esperados, em relação à natureza do serviço, com a finalidade de adequar o pagamento à conformidade dos serviços prestados e dos resultados efetivamente obtidos, devendo conter, dentre outros requisitos:

1.2.1. Indicadores e metas estipulados de forma sistemática, de modo que possam contribuir cumulativamente para o resultado global do serviço e não interfiram negativamente uns nos outros;

1.2.2. Indicadores que reflitam fatores que estão sob controle do prestador do serviço;

1.2.3. Metas realistas e definidas com base em uma comparação apropriada;

1.2.4. Previsão de nível de desconformidade dos serviços que, além do redimensionamento dos pagamentos, ensejará penalidades à Contratada e/ou a rescisão unilateral do contrato;

1.2.5. Registros, controles e informações que deverão ser prestados pela Contratada, se for o caso;

1.2.6. Previsão de que os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no ato convocatório, observando-se o seguinte:

1.2.6.1. As adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual o fornecedor se sujeitará ao redimensionamento no pagamento e às sanções legais, se for o caso;

1.2.6.2. Na determinação da faixa de tolerância de que trata o item anterior, considerar-se-á a importância da atividade, com menor ou nenhuma margem de tolerância para as atividades consideradas relevantes ou críticas; e

1.2.6.3. O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não relevantes ou críticos, a critério do órgão ou entidade, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

1.3. O Instrumento de Medição do Resultado – IMR ou seu substituto, quando utilizado, deve ocorrer, preferencialmente, por meio de ferramentas informatizadas para verificação do resultado, quanto à qualidade e quantidades pactuadas.

1.4. Fica estabelecido entre as partes o presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada;

1.5. .A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

1.6. As situações abrangidas pelo Instrumento de Medição de Resultados – IMR se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a Contratada das demais responsabilidades ou sanções/punições legalmente previstas.

1.7. A Contratante poderá alterar os procedimentos metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a Contratada

2. DOS PROCEDIMENTOS

2.1. Os fiscais designados pela Contratante acompanharão a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela Contratada.

2.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, os fiscais notificarão o preposto da Contratada para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

2.3. A notificação quanto a existência de irregularidades na execução do contrato será feita por escrito (e-mail) contendo a definição do prazo considerado aceitável para a solução, dependendo da gravidade da situação ou da reincidência do fato e o não atendimento no prazo ou a ausência de manifestação será considerada como uma ocorrência formalizada e não atendida;

2.4. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá a Contratada apresentar suas razões no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento do termo de notificação;

2.5. A fim de evitar atrasos no faturamento, as ocorrências apuradas no período serão sempre consideradas para efeito de desconto no faturamento do período seguinte;

2.6. A Contratada, de posse do Termo de Recebimento Provisório, emitirá fatura do mês subsequente, abatendo do valor devido pela Contratante os descontos relativos à aplicação do IMR;

2.7. A Contratada poderá apresentar, se for do seu interesse e, desde que devidamente fundamentada, contestação ao IMR no prazo de 05 (cinco) dias úteis, o qual poderá ser reavaliado pela fiscalização;

2.8. O gestor do contrato, ao receber da fiscalização do contrato as faturas mensais para Recebimento Definitivo, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados, juntando o juntará a estas o Termo de Recebimento Definitivo e as encaminhando para pagamento.

3. DOS INDICADORES

3.1. Para a medição dos resultados da contratação serão utilizados três indicadores com as respectivas pontuações máximas, indicando 100% de qualidade na execução contratual:

3.1.1. Qualidade da execução do contrato;

3.1.2. Cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e contratuais;

3.1.3. Fornecimento dos uniformes e EPI’s.

4. DO CÁLCULO DE AJUSTE NO PAGAMENTO

4.1. Conforme a faixa de pontuação alcançada na medição dos resultados dos serviços prestados será aplicado o fator de ajuste para adequação do valor a ser faturado.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR
Serviços continuados de apoio administrativo, nas atividades de portaria, telefonia e zeladoria.
PROCESSO Nº:

CONTRATADA:	
CONTRATO Nº	
MÊS DE REFERÊNCIA:	
VALOR MENSAL DO CONTRATO:	
INDICADOR	PONTUAÇÃO OBTIDA
1- Qualidade dos serviços prestados	
2- Cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e contratuais	
3- Fornecimento dos uniformes e EPI's	
PONTUAÇÃO TOTAL	
FAIXA DE PONTUAÇÃO	FATOR DE AJUSTE
X ≥ 90 pontos	sem ajuste
90 > X ≥ 80 pontos	sem ajuste + advertência
80 > X ≥ 70 pontos	glosa de 5% do valor mensal do contrato
70 > X ≥ 60 pontos	glosa de 7% do valor mensal do contrato
60 > X ≥ 50 pontos	glosa de 10% do valor mensal do contrato
X < 50 pontos	glosa de 15% do valor mensal do contrato e em caso de reincidência por 2 meses consecutivos abertura de procedimento sancionatório
VALOR DEVIDO MENSAL	
FISCAL TÉCNICO	Nome
FISCAL ADMINISTRATIVO	Nome
GESTOR DO CONTRATO	Nome

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

MÊS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:	
INDICADOR 1 – Qualidade da execução do contrato	
FINALIDADE	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
META	Nível máximo de qualidade
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Adequação dos serviços prestados com a máxima qualidade conforme o disposto no Termo de Referência e demais leis e documentos que embasam a contratação
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal, pelo Fiscal Técnico do contrato
PERIODICIDADE	De acordo com a rotina de trabalho.
MECANISMO DE CÁLCULO	Descrita abaixo na "Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados".
FAIXAS DE AJUSTE	Pontuação máxima: 60 pontos

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Legenda: 4 = Excelente: atende integralmente os requisitos, com qualidade, eficiência e sem falhas. 3 = Bom: atende aos requisitos estabelecidos. 2 = Regular: atende parcialmente aos requisitos, apresentando falhas que exigem acompanhamento. 1 = Ruim: apresenta falhas recorrentes, que exigem correções e que comprometem a qualidade dos serviços. 0 = Péssimo: apresenta falhas graves que comprometem significativamente a execução dos serviços.	
Atividades	**Grau de satisfação**
Pontualidade e assiduidade: os(as) colaboradores(as) cumprem os horários estabelecidos para o início e o término da jornada de trabalho, apresentando-se regularmente ao serviço e observando os procedimentos de comunicação e justificativa de ausências e atrasos.	
Apresentação pessoal e uniforme: os(as) colaboradores(as) apresentam-se diariamente ao serviço devidamente uniformizados(as), identificados(as) com crachá, utilizando EPI's (se necessário) e com a aparência pessoal adequada à execução dos serviços.	
Permanência no posto de trabalho: os(as) colaboradores(as) permanece no posto durante a jornada de trabalho, cumprindo suas atribuições e ausentando-se somente quando autorizado.	
Competências profissionais e comportamentais: os(as) colaboradores(as) demonstram comunicação clara, fluência, desenvoltura e cordialidade no	

atendimento; atuam com atenção, prestatividade, organização, autocontrole, proatividade e discrição; trabalham de forma colaborativa, cumprindo os procedimentos, as normas e as orientações estabelecidas pela Administração.	
Comunicação de irregularidades: os(as) colaboradores(as) comunicam tempestivamente à Contratante, qualquer anormalidade verificada, inclusive ocorrências que possam representar riscos à segurança das pessoas ou ao patrimônio institucional.	
Controle de acesso nos ambientes escolares: os(as) colaboradores(as) atuam no controle de acesso dos ambientes escolares, orientando os usuários quanto ao cumprimento das normas estabelecidas e colaborando para o adequado funcionamento dos ambientes. Somente permitem o ingresso de pessoas devidamente identificadas e previamente autorizadas, impedindo o ingresso de vendedores, ambulantes e pessoas em situações semelhantes (portaria).	
Manutenção da ordem nos ambientes escolares: os(as) colaboradores(as) atuam preventivamente para evitar aglomerações indevidas, orientam os usuários quanto ao cumprimento das normas estabelecidas, contribuindo para a manutenção da ordem e do adequado funcionamento dos ambientes escolares (portara e zeladoria).	
Manutenção da organização dos espaços: realiza inspeções periódicas nas dependências e áreas de uso comum, verificando o funcionamento de equipamentos e instalações, fechamento de portas e janelas e controle de iluminação, bem como identifica e comunica necessidades de manutenção, avarias e outras irregularidades, conforme suas atribuições e as orientações da Contratante (zeladoria).	
Execução dos serviços de telefonia: os(as) colaboradores(as) realizam o atendimento com cordialidade, clareza e eficiência, identificando e direcionando chamadas, prestando informações, transmitindo recados, operando os equipamentos e sistemas de telefonia, mantendo os cadastros atualizados e registrando ocorrências, solicitações e reclamações conforme os procedimentos estabelecidos (telefonista)	
Orientação e tratamento dos colaboradores: a empresa contratada fornece orientações adequadas aos profissionais quanto às suas atribuições, aos procedimentos de trabalho e às obrigações contratuais, mantendo relacionamento ético e respeitoso.	
Substituição de profissionais ausentes: a empresa contratada realiza a reposição de profissionais ausentes, de forma tempestiva, conforme as condições estabelecidos no contrato.	
Gestão da compensação de horários: a empresa contratada faz o acompanhamento da compensação de horários dos profissionais conforme as disposições legais e contratuais aplicáveis.	
Atuação do preposto: a empresa contratada mantém representante formalmente designado, acessível e atuante, com capacidade para receber demandas da Contratante, encaminhar soluções e acompanhar as providências necessárias à adequada execução dos serviços.	

Atendimento às solicitações de esclarecimentos: a empresa contratada atende às solicitações de esclarecimentos de forma completa e objetiva e no prazo estipulado.	
Resolução de problemas: a empresa contratada adota providências necessárias para a resolução de problemas e ocorrências relacionados à execução contratual, no prazo estipulado	
PONTUAÇÃO	

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR	
MÊS DE REFERÊNCIA:	
INDICADOR 2 – Cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e contratuais.	
FINALIDADE	Evitar descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e contratuais, assegurando a qualidade da execução dos serviços e a conformidade com as disposições contratuais.
META	Nenhuma ocorrência no mês.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal, pelo Fiscal Administrativo do contrato.
PERIODICIDADE	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.
MECANISMO DE CÁLCULO	Mensuração de ocorrências no mês de referência.
FAIXAS DE AJUSTE	Sem ocorrências: 30 pontos Até 5 ocorrências: 20 pontos Mais de 5 ocorrências: 0 ponto

PLANILHA DE MENSURAÇÃO DE OCORRÊNCIAS	
Legenda: houve a ocorrência = 1 não houve a ocorrência = 0	
Ocorrências	**nº**

Pagamento de verbas salariais: pagamento dos salários fora dos prazos estipulados pela legislação e/ou Convenção Coletiva de Trabalho das categorias e/ou em desacordo com o contrato.	
Pagamento de benefícios: pagamento de auxílio-alimentação em fora dos prazos previstos na legislação e na Convenção Coletiva de Trabalho das categorias e/ou em desacordo com o contrato.	
Pagamento de benefícios: pagamento de vale-transporte em desacordo com os prazos previstos na legislação e na Convenção Coletiva de Trabalho das categorias e/ou em desacordo com o contrato.	
Pagamento de benefícios: pagamento de reembolso-creche em desacordo com os prazos previstos na legislação e na Convenção Coletiva de Trabalho das categorias e/ou em desacordo com o contrato.	
Recolhimentos obrigações trabalhistas e previdenciárias: não do FGTS e das contribuições previdenciárias (INSS), apresentando a documentação comprobatória exigida.	
Substituição de profissionais ausentes: não houve a reposição tempestiva de profissionais ausentes, conforme os prazos e as condições estabelecidos no contrato.	
Atendimento às solicitações de esclarecimentos: não apresentação, completa e objetiva e no prazo estipulado, de esclarecimentos formais ou documentos solicitados pela fiscalização do contrato.	
Gestão da compensação de horários: não acompanhamento da compensação de horários dos profissionais conforme as disposições legais e contratuais aplicáveis.	
Resolução de problemas: não adoção de providências necessárias, no prazo estipulado, à resolução de problemas e ocorrências relacionados à execução contratual.	
Recorrência de ocorrências: Recorrer por 2 meses consecutivos no atraso do pagamento de verbas salariais ou outros benefícios.	
Outras Ocorrências:	
TOTAL:	
PONTUAÇÃO	

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR	
MÊS DE REFERÊNCIA:	
INDICADOR 3 – Fornecimento dos uniformes e EPI's.	
FINALIDADE	Disponibilidade integral dos uniformes e EPI's.

META	100% de uniformes e EPI’s recebidos e adequados ao uso.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Entrega de uniformes e EPI’s conforme o estipulado no Termo de Referência
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal, pelos Fiscais Técnico e Administrativo do contrato
PERIODICIDADE	No início do contrato e renovado a qualquer época, sempre que não atendam às condições mínimas de apresentação.
MECANISMO DE CÁLCULO	% da quantidade entregue (quantidade fornecida/quantidade solicitada*100)
FAIXAS DE AJUSTE	100% de entrega: 10 pontos Até 50% de entrega: 05 pontos Menos de 50% de entrega: 0 ponto

PLANILHA DE ENTREGA DE UNIFORMES E EPI'S			
Uniformes e EPI's	**Qtd. solicitada (a)**	**Qtd. fornecida (b)**	**% de execução (b/a*100)**
Camisa de uniforme gola polo unissex, manga curta, tecido 50% algodão e 50% poliéster, tamanho sob medida, cor e logotipo padrão da empresa.	3		
Calça tipo jeans de primeira qualidade, pré-encolhido, cor azul-escuro, com cós alto, zíper e bolsos.	3		
Par de meias 70% algodão, cor branca, altura média.	3		
Par de tênis de nylon, com solado baixo de borracha ou poliuretano, antiderrapante e cor preto.	2		
Crachá em PVC, personalizado com foto, tamanho 8,6 x 5,4 cm.	1		
Fone ouvido tipo headset profissional monoauricular com sistema redução de ruídos, com espuma, haste ajustável, protetor auricular, cancelador de ruído, microfone eletreto, conector rj9, frequência: 100~10 khz, comprimento do fio de 1,50 m.	1		
TOTAL			
PONTUAÇÃO			