ANEXO D
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)
Cuidador Educacional

O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) estabelece os critérios, parâmetros, metas e indicadores para avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução das atividades de Cuidador Educacional / Apoio Escolar, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e demais normas regentes.

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO E DA PRESTAÇÃO MENSAL

Processo nº:	_____	**Contrato nº:**	_____
Empresa Contratada:	_____	**CNPJ:**	_____
Vigência Contratual:	___/___/_____ a ___/___/_____	**Mês/Ano de Aferição:**	_____
Unidade / Escola:	_____		

2. DIRETRIZES E REGRAS GERAIS DE APLICAÇÃO

Foco no Serviço e no Resultado: A avaliação incide estritamente sobre a prestação do serviço pela empresa CONTRATADA e o alcance dos objetivos pactuados, sendo vedada a ingerência direta ou a avaliação subjetiva/disciplinar individual do fiscal sobre os empregados terceirizados, a fim de mitigar riscos de vínculo empregatício e pessoalidade.
Periodicidade de Aferição: A medição de resultados será realizada mensalmente pela fiscalização do contrato até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
Independência das Sanções: A aplicação de desconto na fatura em decorrência das pontuações do IMR tem caráter de adequação do pagamento ao serviço efetivamente

entregue e não impede a instauração de Processo Administrativo Sancionatório (PAS) para aplicação de multas rescisórias ou de penalidades por faltas graves.

Vedações de Inclusão no IMR: O não pagamento de salários, vales-transporte, vale-refeição e encargos sociais e trabalhistas pela CONTRATADA constitui infração grave independente de IMR, gerando notificação imediata, retenção cautelar de valores da fatura e apuração de sanção contratual.

3. QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE (KPIs)

Indicador	Objeto da Avaliação	Meta Esperada	Instrumento de Aferição	Pontuação Máxima
IND-01 **Assiduidade e Cobertura dos Postos**	Garantia da presença dos profissionais nos horários escolares fixados, sem interrupção do atendimento ao aluno.	100% dos postos de trabalho cobertos.	Folhas de ponto	**20 pontos**
IND-02 **Agilidade na Reposição de Profissionais**	Capacidade de substituição tempestiva do profissional em casos de faltas, atrasos prolongados, atestados ou desligamentos.	Substituição em até 10 dez dias (no mesmo turno) ou no início do turno subsequente.	Registros de comunição/notificação e comunicação entre Fiscal e Preposto.	**20 pontos**
IND-03 **Qualidade e Adequação do Atendimento**	Cumprimento das atribuições de apoio à higiene, locomoção, alimentação e permanência do estudante,	Zero registro formal fundamentado de conduta inadequada, omissão ou desvio de	Relatório da equipe pedagógica/ CAES / outro responsável pela gestão.	**10 pontos**

Indicador	Objeto da Avaliação	Meta Esperada	Instrumento de Aferição	Pontuação Máxima
	respeitando os limites da função.	função.		
IND-04 **Atrasos em pagamentos**	Respeitar a legislação trabalhista sem atrasos em pagamentos e/ou dos benefícios, e questão condições de habilitação	100% dos pagamentos regulares.	Registros de comunição/notificação e comunicação entre Fiscal e Preposto.	**30 pontos**
IND-05 **Eficiência da Gestão do Preposto**	Prontidão e resolutividade do Preposto nas solicitações da **Fiscalização e entrega de documentação** contratual regular.	Resposta aos chamados formais em até 24 horas úteis. 01 (uma) visita obrigatória por mês no campus.	Ofícios, e-mails institucionais e registros no sistema oficial.	**10 pontos**
IND-06 Eficiência na entrega de uniformes e EPI's	Garantir que todos os profissionais estejam sempre com uniformes e EPIs (quando necessário) para manter a identificação do profissional.	100% dos postos de trabalho com uniformes e EPI's.	Registros de comunição/notificação e comunicação entre Fiscal e Preposto.	**10 pontos**
PONTUAÇÃO TOTAL MÁXIMA POSSÍVEL				**100 pontos**

4. REGRA DE DEDUÇÃO E PONTUAÇÃO DOS INDICADORES

Indicador	Regra de Desconto / Penalização de Pontos	Pontuação Obtida
IND-01	• Sem ocorrências de faltas não cobertas: 20 pts. • De 1 a 2 ausências não repostas no mês: - 20 pts. • De 3 a 4 ausências não repostas no mês: - 10 pts. • Acima de 4 ausências não repostas no mês: 0 pt (e glosa das horas).	[ ] / 20
IND-02	• Substituições no prazo previsto: 20 pts. • 1 atraso injustificado na reposição no mês: - 10 pts. • 2 ou mais atrasos na reposição no mês: 0 pt.	[ ] / 20
IND-03	• Atendimento plenamente adequado sem ocorrências: 10 pts. • 1 registro formal de inconsistência/falha sanada: -5 pts. • Reincidência de falha grave ou desvio de função registrado: 0 pt.	[ ] / 10
IND-04	• Pagamentos 100% no prazo: 30 pts. • Atraso de até 2 dias úteis: - 10 pts. • Atraso de até 3-5 dias úteis: - 20 pts. • Atraso superior a 5 dias úteis no pagamento: 0 pt.	[ ] / 30
IND-05	• Retorno a todas as demandas no prazo: 10 pts. • 1 descumprimento pontual de prazo pelo preposto: - 05 pts. • Inércia ou ausência recorrente do preposto: 0 pt.	[ ] / 10
IND-06	Entregas dos uniformes e EPI’s 100% nos prazos: 10 pts. 1. Entregas dos uniformes e EPI’s para inicio do contrato em até 5 dias uteis; 2. Manter os uniformes e EPI’s sempre	[ ] / 10

Indicador	Regra de Desconto / Penalização de Pontos	Pontuação Obtida
	adequados e sem danos, substituindo quando necessário em até 5 dias uteis. • Atraso ou entregas dos uniformes e EPI's para início do contrato ou manter (itens 1 ou 2) superior até 10 dias uteis: - 5 pontos • Atraso ou entregas dos uniformes e EPI's para início do contrato ou manter (itens 1 ou 2) superior 10 dias uteis: 0 pontos	
SOMA TOTAL DOS PONTOS OBTIDOS NO MÊS		**[ ] / 100**

5. FAIXAS DE DESEMPENHO E ADEQUAÇÃO DO PAGAMENTO MENSAL

Faixa de Pontuação	Avaliação Qualitativa	Percentual Devido da Fatura	Medidas Administrativas Cabíveis
De 90 a 100 pontos	Excelente / Pleno	**100% do valor mensal**	Aprovação da fatura para pagamento integral.
De 80 a 89 pontos	Bom / Adequado	**97% do valor mensal**	Adequação de 3% por redução de desempenho. Notificação para correções.
De 70 a 79 pontos	Regular com ressalvas	**95% do valor mensal**	Adequação de 5%. Emissão de Plano de Ação de Melhoria Obrigatório.
Abaixo de 70 pontos	Insuficiente / Inaceitável	**90% do valor mensal**	Adequação de 10% + Abertura de Processo Sancionatório (Multa / Rescisão se reincidente).

** Observação: A aplicação das retenções/descontos do IMR incide sobre o valor global da fatura mensal do lote/serviço correspondente, sem prejuízo da glosa direta referente a eventuais horas não trabalhadas (faltas não repostas).*

6. PARECER DA FISCALIZAÇÃO E ASSINATURAS

Parecer do Fiscal Técnico: Atesto que os serviços prestados no mês de referência foram avaliados conforme a metodologia estabelecida no presente IMR, resultando na pontuação final de [ ] pontos, autorizando-se o pagamento de [ ]% do valor faturado.

Local e Data: _____, _____ de _____ de 20____.

_____ **Fiscal Técnico do Contrato** Matrícula / Cargo	_____ **Fiscal Administrativo do Contrato** Matrícula / Cargo