

TERMO N.º 7/2025 - CLT-AVR/DAA-AVR/DRG/AVR/IFSP

ANEXO - II

1.

DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

(Avaliação da qualidade dos serviços)
Processo (23438.001553.2025-10)

1.1 O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2 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 quantidade pactuadas.

1.3 A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, deve aplicar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo V-B da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 05, DE 26 DE MAIO DE 2017, 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:

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

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

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

1.5. Os indicadores contidos neste IMR serão aplicados no período de medição do serviço dentro de 30 dias.

Tabela de Indicadores:

Nº 01 – Substituição de mão-de-obra faltosa	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir atendimento do objeto.
Meta a cumprir	Atendimento em até 4 horas.
Instrumento de medição	Efetivação da substituição do posto.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento do posto.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada solicitação será acompanhada individualmente.
Início de Vigência	Vigência do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento / Sanções	Até uma ocorrência registrada: Paga-se o valor total, devendo ser notificada;
	A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 0,5% do valor mensal X nº de ocorrência.
Observações	Os registros de ocorrência serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência.

Nº 02 – Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários

Item	Descrição
Finalidade	Manter um ambiente harmonioso e atender a satisfação dos servidores e usuários.
Meta a cumprir	100% de conformidade
Instrumento de medição	Condicional à verificação pelo fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.
Forma de acompanhamento	Relatórios
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrência
Início de Vigência	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento / Sanções	Até uma ocorrência registrada: Paga-se o valor total, devendo ser notificada;
	A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 0,5% do valor mensal X n° de ocorrência.
Observações	O fiscal registrará ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e encaminhará ao Gestor de Contratos que poderá requerer a substituição do empregado.

Nº 03 – Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.
Meta a cumprir	100% de conformidade
Instrumento de medição	Condicional à verificação pelo fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.
Forma de acompanhamento	Relatórios e fiscalização.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrência
Início de Vigência	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento / Sanções	Até uma ocorrência registrada: Paga-se o valor total, devendo ser notificada;
	A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 0,1% do valor mensal X inobservância/dia em desconformidade.
Observações	A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.

Nº 04 – Retirar funcionário(s) do serviço durante o expediente, sem anuência prévia da CONTRATANTE.

Item	Descrição
------	-----------

Finalidade	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.
Meta a cumprir	100% de conformidade
Instrumento de medição	Condicional à verificação pelo fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.
Forma de acompanhamento	Relatórios e fiscalização in loco
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrência
Início de Vigência	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento / Sanções	Até uma ocorrência registrada: Paga-se o valor total, devendo ser notificada;
	A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 0,5% do valor mensal X nº de ocorrência.
Observações	A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.

Nº 05 – Deixar de cumprir horário estabelecido em contrato ou determinado pela **FISCALIZAÇÃO**.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.
Meta a cumprir	100% de conformidade
Instrumento de medição	Condicional à verificação pelo fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado essa ocorrência.
Forma de acompanhamento	Relatórios e fiscalização in loco
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrência
Início de Vigência	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento / Sanções	Até uma ocorrência registrada: Paga-se o valor total, devendo ser notificada;
	A partir da segunda ocorrência registrada e constatada: 0,5% do valor mensal X nº de ocorrência.
Observações	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data. A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica.

Nº 06 – Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições.

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços nos termos pactuados.
Meta a cumprir	100% de conformidade

Instrumento de medição	Os registros das ocorrências serão individuais. A empresa deverá substituir o empregado no prazo de 24 horas.
Forma de acompanhamento	Relatórios e fiscalização in loco
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Tolera-se um dia por funcionário em desconformidade, considerando possíveis eventualidades.
Início de Vigência	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento / Sanções	1 dia de inobservância: valor total;
	A partir do segundo dia será computado desconto de 0,1% do valor mensal do contrato X funcionário/dia em desconformidade.
Observações	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.

Nº 07 – Cumprimento às normas de segurança/Fornecimento e utilização dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a prestação do serviço em conformidade às normas de segurança.
Meta a cumprir	100% de conformidade
Instrumento de medição	Relatório de ocorrências
Forma de acompanhamento	Relatórios e/ou Fiscalização in loco
Periodicidade	diária
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrência
Início de Vigência	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento Item	Até 10 ocorrências no mês - Desconto de 0,5% do valor do contrato X número de ocorrências. De 11 a 30 ocorrências no mês - Desconto de 2% do valor do contrato X número de ocorrências.
Observações	A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.

Nº 08 – Cumprimento de prazos para atendimento à solicitação de serviços eventuais

Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	100% de conformidade
Instrumento de medição	Relatório de ocorrências
Forma de acompanhamento	Relatórios e/ou Fiscalização in loco
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Dias de atraso em cada serviço eventual

Início de Vigência	Início da execução do contrato/Implantação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento Item	Até 10 dias de atraso - Desconto de 0,5% do valor mensal do contrato X dias de atraso. Acima de 10 dias de atraso no mês - Desconto de 1% do valor mensal do contrato X número de dias de atraso.
Observações	A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada dia de atraso corresponderá uma ocorrência.

1.5 Os descontos previstos no IMR não excluem o cumprimento dos demais itens do Edital nem a aplicação das demais penalidades previstas no Edital do Pregão.

1.6 Os descontos serão aplicados, sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021 e no Edital, referentes à inexecução da prestação dos serviços, no todo ou em parte.

1.7 Os descontos são acumulativos.

1.8. O objetivo do IMR é vincular o pagamento aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, serem interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem abertura do regular processo administrativo e do contraditório/ampara defesa.

1.9. A Contratada poderá justificar as faltas no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

1.10. As justificativas de faltas, aceitas ou não pela Administração, não impedem a aplicação de glosas, e/ou desconto referente à indisponibilidade de serviço.

1.11. A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico para a correspondência via e-mail. Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas, via correspondência eletrônica, à empresa contratada.

1.12. A Seção de contratos (Gestor) em conformidade com a fiscalização técnica e administrativa autorizará a empresa para emitir Nota Fiscal (NF) no valor consoante a este IMR e previsão estabelecida, conforme Termo de Referência.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Thamires Cavalheiro Montebugnoli, COORDENADOR(A) - FG1 - CLT-AVR**, em 27/09/2025 20:25:40.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 27/09/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsp.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1036234

Código de Autenticação: 0ec765d5c2

