

## ANEXO G – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) PARA O ITEM 1

Edital de Pregão Eletrônico n. 90.430/2026

UASG 158154 – IFSP – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Processo n. 23305.005420.2026-09

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) – COMPETÊNCIA XX/XXXX

Contrato n. xxxx /2026

- Os serviços objeto do Termo de Referência – Anexo I serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que assinalarão as ocorrências na “Relação de Ocorrências” conforme modelo abaixo.
- Os níveis de serviços apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.
- Seguir-se-á a tabela constante desta IMR quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela contratada em função do não cumprimento da prestação do serviço, sem serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.
- É requisito básico que a CONTRATADA cumpra e respeite as obrigações trabalhistas conforme lei vigente, bem como siga corretamente o plano de trabalho elaborado pelas partes do contrato
- A Relação de Ocorrências a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de limpeza e conservação, inclusive na prestação de serviços adicionais
- Instrução: Preencher cada um dos 13 (treze) itens de avaliação de ocorrências, totalizando as ocorrências do mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela existente em cada item.

Data:

Mês referência:

Fiscal responsável pelo preenchimento:

Relação de Ocorrências	
<b>Ocorrência 1:</b> Inobservância da utilização de uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, uniforme excessivamente danificado ou deixar de providenciar conjunto completo de uniforme aos funcionários.	
<b>Aferição:</b> Condicionada à verificação do fiscal do contrato	
<b>Observação:</b> A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem um mesmo dia. A ocorrência pela não entrega do uniforme a cada funcionário conforme Termo de Referência será anotada por cada dia de atraso.	
<b>Total de Ocorrências</b>	
<b>Data da Ocorrência</b>	<b>Descrição Sintética :</b>

Relação de Ocorrências	
<b>Ocorrência 2:</b> Inobservância da manutenção das quantidades de materiais, utensílios e equipamentos necessários à adequada execução dos serviços.	
<b>Aferição:</b> Condicionada à verificação do fiscal do contrato, que anotará o tipo de material, utensílio ou equipamento indisponível.	
<b>Observação:</b> A falta de cada material, utensílio ou equipamento específico (detergente, desinfetante, esponja, vassoura, carrinhos de limpeza, etc.) será considerada ocorrência individual, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	
<b>Total de Ocorrências:</b>	
<b>Data da Ocorrência:</b>	<b>Descrição Sintética</b>

Relação de Ocorrências	
<b>Ocorrência 3:</b> Disponibilização e/ou utilização de material, utensílio e equipamentos que não atenda aos objetivos do IFSP – Campus Itaquaquecetuba quanto à qualidade do material ou especificidade do ambiente a ser limpos.	
<b>Aferição:</b> Condicionada à verificação do fiscal do contrato, que anotará o tipo de material, utensílio ou equipamento que não atende às necessidades da limpeza, bem como a(s) consequências(s) negativa(s) decorrentes(s) de sua efetiva utilização e/ou possível(is) consequências negativas(s) que decorrerá(ão) de uma eventual utilização.	
<b>Observação:</b> Os registros serão individuais, ou seja, a cada material, utensílio ou equipamento inadequado corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.	
<b>Total de Ocorrências:</b>	
<b>Data da Ocorrência:</b>	

Relação de Ocorrências	
<b>Ocorrência 4:</b> Inobservância do tempo máximo de 30 minutos para o atendimento às solicitações de serviço recebidas.	
<b>Aferição:</b> Condicionada à verificação do fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que a tiver verificado.	
<b>Observação:</b> A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica.	
<b>Total de Ocorrências:</b>	

Data da Ocorrência	Descrição Sintética

Relação de Ocorrências	
<b>Ocorrência 5:</b> Resultado ineficiente de limpeza, como, por exemplo, manchas no piso, vidros manchados, etc.	
<b>Aferição:</b> Condicionada à verificação do fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.	
<b>Observação:</b> 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.	
<b>Total de Ocorrências:</b>	
Data da Ocorrência:	Descrição Sintética

Relação de Ocorrências	
<b>Ocorrência 6:</b> Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.	
<b>Aferição:</b> Condicionada à apuração da ocorrência pelo do fiscal de contrato.	
<b>Observação:</b> O fiscal técnico registrará ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e encaminhará ao Gestor de Contrato que poderá requerer a substituição do empregado.	
<b>Total de Ocorrências:</b>	
Data da Ocorrência	Descrição Sintética

Relação de Ocorrências	
<b>Ocorrência 7:</b> Lixo ultrapassando 2/3 da capacidade do recipiente.	
<b>Aferição:</b> Condicionada à verificação pelo fiscal técnico do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.	
<b>Observação:</b>	
<b>Total de Ocorrências:</b>	

<b>Data da Ocorrência:</b>	<b>Descrição Sintética:</b>

<b>Relação de Ocorrências</b>	
<b>Ocorrência 8:</b> Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia da CONTRATANTE.	
<b>Aferição:</b> Condicionada à verificação do fiscal técnico de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que a tiver verificado.	
<b>Observação:</b> Os registros de ocorrência serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.	
<b>Total de Ocorrências:</b>	
<b>Data da Ocorrência</b>	<b>Descrição Sintética</b>

<b>Relação de Ocorrências</b>	
<b>Ocorrência 9:</b> Deixar de cumprir determinação pela fiscalização para o controle de acesso de seus funcionários.	
<b>Aferição:</b> Comunicação do fato pela fiscalização técnica ao Gestor do Contrato.	
<b>Observação:</b> A empresa poderá ser advertida formalmente e deverá fornecer o controle de acesso de seus funcionários.	
<b>Total de Ocorrências:</b>	
<b>Data da Ocorrência</b>	<b>Descrição Sintética</b>

<b>Relação de Ocorrências</b>	
<b>Ocorrência 10:</b> Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.	
<b>Aferição:</b> A comunicação do fiscal técnico poderá ser feita mediante correspondência eletrônica.	
<b>Observação:</b> : Os registros de ocorrência serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.	
<b>Total de Ocorrências:</b>	

Data da Ocorrência	Descrição Sintética

Relação de Ocorrências	
<b>Ocorrência 11:</b> Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições.	
<b>Aferição:</b> Os registros das ocorrências serão individuais. A empresa deverá substituir o empregado no prazo de 24 horas.	
<b>Observação:</b> : Os registros de ocorrência serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo haver o registro de várias ocorrências na mesma data.	
<b>Total de Ocorrências:</b>	
Data da Ocorrência	Descrição Sintética

Relação de Ocorrências	
<b>Ocorrência 12:</b> Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.	
<b>Aferição:</b> Apuração da ocorrência pelo fiscal técnico e encaminhamento da questão ao Gestor do Contrato.	
<b>Observação:</b> 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.	
<b>Total de Ocorrências:</b>	
Data da Ocorrência	Descrição Sintética

Relação de Ocorrências	
<b>Ocorrência 13:</b> Deixar de limpar área acobertada pelo contrato.	
<b>Aferição:</b> Apuração da ocorrência pelo fiscal técnico e encaminhamento da questão ao Gestor do Contrato.	
<b>Observação:</b> Os registros das falhas terão por base a conferência do fiscal técnico do contrato, considerando-se os locais e áreas a serem limpos, e as periodicidades previstas em Termo de Referência.	

<b>Total de Ocorrências:</b>	
<b>Data da Ocorrência:</b>	<b>Descrição Sintética:</b>

#### 7. Fator Percentual de recebimento e remuneração dos serviços

Diante dos dados/ocorrências constantes na “Relação de Ocorrências”, o CONTRATANTE promoverá a tabulação dos mesmos, conforme Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

#### 8. Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (fator de Aceitação)

Ocorrência	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Total de Ocorrências no IFSP ITQ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL (+)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Somatório de Ocorrências	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tolerância (-)	2	2	2	3	3	1	2	1	1	2	1	1	0
Excesso de Ocorrências (=)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peso (x)	6	8	8	6	6	10	6	8	10	6	10	10	10
Fator de Aceitação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços de limpeza e conservação:

**Faixa 1** – Fator de Aceitação 0: 100% de avaliação dos serviços (quando o somatório de ocorrências for igual que 5);

**Faixa 2** – Fator de aceitação de 06 a 15: 99,5% de avaliação dos serviços;

**Faixa 3** – Fator de aceitação de 16 a 25: 99% de avaliação dos serviços;

**Faixa 4** - Fator de aceitação de 26 a 50: 97% de avaliação dos serviços;

**Faixa 5** - Fator de aceitação de 51 a 75: 95% de avaliação dos serviços;

**Faixa 6** - Fator de aceitação de 76 a 100: 90% de avaliação dos serviços e penalizados conforme contrato.

**Observação:** A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das quatro faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima.