



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS BRAGANÇA PAULISTA
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

OFÍCIO Nº 1/2026 - CLT-BRA/DAA-BRA/DRG/BRA/IFSP

ANEXO DO EDITAL - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

Processo nº 23312.000016.2026-41

Para assegurar a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas no termo de referência, de forma contínua e com qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização do IFSP, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar na medição de resultados, conforme o disposto neste instrumento:

ITEM	DESCRIÇÃO
1. FINALIDADE	a) Garantir a boa qualidade do atendimento dos estudantes com NEE pelos funcionários da CONTRATADA; b) Garantir o cumprimento, pela CONTRATADA, da execução dos serviços a contento; c) Garantir a efetividade e eficiência da comunicação entre o IFSP e a CONTRATADA.
2. META A CUMPRIR	a) satisfação majoritária dos estudantes, aferida por instrumento próprio; b) 100% das responsabilidades da empresa com a execução dos serviços e atendimento das demandas; c) 100% de respostas às solicitações dos fiscais e gestor do contrato pela CONTRATADA, pelo representante legal da empresa e/ou pelo preposto oficialmente designado.
3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	a) Avaliação do Fiscal do Contrato por meio de observações próprias, registro de ponto, livro de registro de ocorrências, visitas aos locais de execução, e reclamações das demais pessoas que frequentem o Campus Bragança Paulista do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), com a devida averiguação. b) Planilha de controle do serviço executado, preenchida pelos fiscais do contrato.
4. FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A fiscalização do contrato acompanhará diariamente o cumprimento das atividades e a execução dos serviços, conforme perspectiva da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle. a) As ocorrências serão lançadas em livro ou formulário eletrônico de ocorrências; b) A qualidade dos serviços prestados será, periodicamente, avaliada também pelos usuários dos serviços através de formulário próprio; c) A CONTRATADA será notificada mensalmente do resultado da avaliação, pelo fiscal do contrato, com vistas a promover a manutenção ou melhoria da qualidade dos serviços prestados.
5. PERIODICIDADE	Diária, podendo ocorrer várias vezes por dia, conforme a necessidade.
6. MECANISMO DE CÁLCULO	A cada registro de ocorrência será valorado, de acordo com as Tabelas 1 e 2, sendo que a somatória mensal desses valores representará o índice de desconto.

ITEM	DESCRIÇÃO
7. INÍCIO DA VIGÊNCIA	Do início da prestação dos serviços, conforme a ordem de serviço a ser emitida pela contratante.
8. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Conforme Tabela 1.
9. OBSERVAÇÕES	A empresa será comunicada por escrito da referida infração, onde deverá providenciar o respectivo desconto no valor da nota fiscal emitida, fato este que se realizado demonstrará a concordância da empresa para com o fator gerador. O não registro de ocorrências corresponde ao cumprimento, pela empresa contratada, das metas previstas neste quadro. Espera-se que não haja ocorrências, ou o menos possível, para que os serviços sejam prestados da forma adequada, de acordo com o que foi planejado, possibilitando à instituição o cumprimento de seu planejamento e objetivos relacionados à contratação.

Tabela 1: Desconto sobre a Nota Fiscal Mensal

GRAU	CORRESPONDÊNCIA – DESCONTO SOBRE A NOTA FISCAL MENSAL
1	0,2 % por ocorrência sobre o valor mensal do contrato
2	0,4 % por ocorrência sobre o valor mensal do contrato
3	0,8 % por ocorrência sobre o valor mensal do contrato
4	1,6 % por ocorrência sobre o valor mensal do contrato
5	3,2 % por ocorrência sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2: Infração

ITEM	DESCRIÇÃO/OCORRÊNCIA	GRAU
Para os itens 1 a 21: A contratada e/ou funcionários deixar de/recusar de/ e/ou concorrer para		
1	Deixar de executar no prazo programado ou de forma satisfatória as atividades e rotinas que lhes são atribuídas, constantes dos itens referentes à descrição dos serviços atribuídos a cada profissional no Termo de Referência e anexos do Edital.	3
2	Deixar de observar as determinações da Instituição quanto à permanência e circulação de seus empregados nos prédios, assim como demais normas que abranja o ambiente e serviços desenvolvidos pelo funcionário.	1
3	Deixar de cumprir quaisquer dos itens constantes no termo de referência e anexos do Edital não previstos neste quadro.	3
4	Deixar de prestar esclarecimentos à Contratante quanto a ocorrências observadas ou notificações realizadas.	2

ITEM	DESCRIÇÃO/OCORRÊNCIA	GRAU
5	Deixar de zelar pelos bens móveis e imóveis e instalações do IFSP utilizados.	2
6	Deixar de comunicar, imediatamente, à contratante qualquer anormalidade verificada, de qualquer natureza, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.	3
7	Recusar-se a dispor ou dispor de forma insatisfatória os equipamentos, materiais e acessórios que se fizerem necessários à execução dos serviços.	2
8	Atrasar na implantação de medidas corretivas exigidas pelos fiscais do contrato ou na execução de outras obrigações contratuais.	3
9	Concorrer para quaisquer tipos de danos aos usuários dos serviços e à CONTRATANTE. Danos à saúde, ao patrimônio, ao clima organizacional, entre outros que possam causar transtornos e/ou constrangimentos no ambiente da Instituição.	5
10	Deixar de repassar as demandas, informações relevantes para a execução dos serviços e/ou solicitar orientação aos funcionários do setor.	2
11	Atrasar ou faltar com a entrega de EPIs, materiais e uniformes necessários ao trabalho dos funcionários e/ou deixar de cumprir as normas relativas à segurança do trabalho.	2
12	Deixar o preposto da CONTRATADA de comparecer à Instituição durante os dias previstos ou quando solicitado pelos fiscais ou gestor do contrato e/ou não responder aos e-mails e ou contato telefônico, quando necessário.	2
13	Deixar de oferecer treinamentos previstos ao funcionário. Será computado falta quando, no mês previsto para o treinamento, esse não for realizado ou quando houver atraso em sua realização	2
14	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do IFSP – Campus Bragança Paulista.	4
15	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades.	2
16	Deixar de cobrir o posto de trabalho, em caso de faltas, licenças afastamentos e similares; desconto por hora.	4
17	Deixar de fornecer uniformes, materiais e/ou equipamentos, dentro dos prazos estipulados, ou fornecê-los com qualidades inferiores às, minimamente, exigidas e/ou em desconformidade às legislações correlatas vigentes, desconto no mês em que o item não foi reposto e subsequentes, até o cumprimento da obrigação.	1
18	Retirar funcionários do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE.	3
19	Deixar o funcionário prestando serviços sem uniformes e/ou EPI, uso inadequado, ou estes fora dos padrões previstos no termo de referência e anexos.	3
20	Deixar de executar os serviços contratados com profissionais qualificados adequadamente, de acordo com as exigências constantes no termo de referência e anexos.	5

ITEM	DESCRIÇÃO/OCORRÊNCIA	GRAU
21	Deixar de prestar os serviços, sem prévio aviso à contratante, com tempo hábil para providências, salvo, por motivo de força maior ou caso fortuito.	5

Camila Fátima dos Santos

Coordenadora de Licitações e Contratos
CLT-BRA

Documento assinado eletronicamente.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Camila Fatima dos Santos**, COORDENADOR(A) - FG1 - CLT-BRA, em 13/01/2026 14:09:37.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 05/12/2025. 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: 1078063
Código de Autenticação: 77cc5add1f



OFÍCIO Nº 1/2026 - CLT-BRA/DAA-BRA/DRG/BRA/IFSP

AVENIDA MAJOR FERNANDO VALLE, 2013, JARDIM SÃO MIGUEL, BRAGANÇA PAULISTA / SP, CEP 12903-000