



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CASA CIVIL

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA



CASA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Instrumento de Medição de Resultado (IMR) – Filtros de água

1. Finalidade

O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem como objetivo estabelecer critérios claros, objetivos e mensuráveis para a avaliação da execução do contrato de locação de 55 (cinquenta e cinco) filtros de água no palácio dos Bandeirantes.

Seu propósito é assegurar que os serviços contratados sejam prestados com qualidade, eficiência e segurança, permitindo, simultaneamente, a aplicação de glosas ou penalidades proporcionais em caso de descumprimento das obrigações contratuais.

O IMR será aplicado mensalmente, considerando o cronograma das manutenções preventivas, bem como eventuais atendimentos a reparos/trocas de equipamentos ou peças defeituosas/desgastadas, considerando o desempenho total do período.

2. Estrutura do IMR

A avaliação será organizada em três módulos principais (A, B e C), cada um subdividido em itens específicos.

- Primeiramente, cada item dentro de um módulo será avaliado individualmente conforme a escala de notas (0 a 3) e cada item terá um peso.
- A nota final do módulo será obtida pela **soma ponderada das notas dos itens**, considerando os pesos atribuídos a cada critério dentro do módulo.
- O resultado consolidado dos três módulos comporá o IMR Global do semestre.

3. Escala de Notas

Cada módulo recebe uma nota semestral única, baseada na avaliação global das atividades realizadas durante o mês. A escala de notas é a seguinte:

- Excelente (3): O item foi plenamente atendido, sem falhas, garantindo o funcionamento correto dos filtros e o cumprimento integral das obrigações contratuais.
- Regular (2): O item foi parcialmente atendido, com pequenas falhas ou ajustes necessários, sem prejuízo significativo para o funcionamento.
- Insatisfatório (1): O item apresenta falhas graves, comprometendo o desempenho das atividades e/ou o atendimento ao contratante.
- Não realizado (0): O item não foi atendido, caracterizando inexecução total da obrigação

4. Avaliação dos módulos



CASA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO

A avaliação será organizada em três módulos principais, cada um subdividido em itens específicos, com percentuais de ponderação que refletem a importância relativa de cada critério para o desempenho do contrato:

4.1 Módulo A – Desempenho Profissional: Este módulo avalia a atuação direta dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, incluindo cumprimento de atividades, pontualidade, qualificação, postura e identificação:

- Cumprimento das Atividades (25%): Avalia se os serviços são realizados conforme as especificações técnicas, se os equipamentos são operados corretamente e se eventuais anormalidades são comunicadas prontamente à fiscalização.
- Pontualidade dos Técnicos (30%): Verifica se os profissionais se apresentam nos horários determinados e estão disponíveis para atender ocorrências.
- Qualificação / Atendimento às Ocorrências / Postura (30%): Analisa se os técnicos possuem capacitação adequada para realizar as manutenções, se atendem ao público com postura adequada e se registram corretamente todas as ocorrências.
- Uniformes e Identificação (15%): Confirma o uso obrigatório de uniformes padronizados e crachás de identificação, bem como prévio envio de identificação para liberação, garantindo fácil reconhecimento e segurança nas instalações.

4.2 Módulo B – Desempenho das Atividades: Este módulo verifica a execução técnica e operacional dos serviços prestados:

- Especificação Técnica dos Serviços (40%): Avalia a conformidade dos serviços com os manuais técnicos, normas e com o Termo de Referência.
- Qualidade do Serviço Prestado / Cumprimento de Prazos (40%): Observa se a manutenção realizada assegura o pleno funcionamento dos filtros, respeitando os prazos estabelecidos no contrato.
- Equipamentos e Acessórios (20%): Analisa se as ferramentas, peças e acessórios fornecidos e utilizados estão em condições adequadas de funcionamento e conservação.

4.3 Módulo C – Gerenciamento: Este módulo trata da gestão do contrato e das atividades operacionais:

- Acompanhamento Técnico (20%): Avalia o suporte técnico à Contratante e comunicação clara sobre o andamento das atividades.
- Gerenciamento das Atividades Operacionais (30%): Verifica a supervisão, coordenação e registro das manutenções, assegurando que todas as intervenções sejam planejadas e executadas conforme os procedimentos estabelecidos.



CASA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas (50%): Confirma a regularidade no pagamento de salários, encargos e benefícios da equipe envolvida, garantindo conformidade com a legislação vigente.

1. Cálculo do IMR Global Mensal

A nota final de cada módulo será obtida a partir da média ponderada das notas dos itens que o compõem, considerando o peso interno de cada critério dentro do módulo. A nota máxima de cada módulo é 3.

Exemplo de cálculo				
Item	Peso (%)	Nota Atribuída	Cálculo	Pontuação Final
Cumprimento das Atividades	25%	3	$3 \times 0,25 = 0,75$	0,75
Pontualidade dos técnicos	30%	1	$1 \times 0,30 = 0,30$	0,30
Qualificação/ Atendimento/ Postura	30%	0	$0 \times 0,30 = 0$	0,00
Uniformes e Identificação	15%	3	$3 \times 0,15 = 0,45$	0,45
Total do Módulo	100%			1,50 pontos

O IMR Global do semestre será calculado como a soma das notas finais dos três módulos, sem aplicação de pesos entre eles. A nota máxima do IMR Global é 9, correspondendo ao desempenho ideal em todos os módulos.

Exemplo de cálculo do IMR Global	
Módulos	Notas
A	1,50
B	3,0
C	3,0
NOTAL IMR GLOBAL	7,50

2. Faixas de Resultado e Penalidades semestrais

Com base no IMR Global semestral, aplicam-se as seguintes faixas de desempenho e consequências:

IMR GLOBAL	INTERPRETAÇÃO	CONSEQUÊNCIAS
9,0 a 6,0	Desempenho satisfatório	Pagamento integral, sem glosas.



CASA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO

5,99 a 5,0	Desempenho Regular	Glosa de 5% do valor mensal
4,99 a 3,0	Desempenho Insatisfatório	Glosa de 10% do valor mensal e/ou advertência
2,99 a 1,0	Desempenho Insatisfatório	Glosa de 15% do valor mensal e/ou multa
0,99 a 0,0	Inexecução total	Rescisão contratual

3. Processo de fiscalização e gestão

A avaliação do desempenho da Contratada será realizada mensalmente, por meio do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, sob a responsabilidade da equipe de fiscalização de cada Unidade. Essa equipe acompanhará diariamente a execução dos serviços prestados, registrando e arquivando informações que servirão de base para a avaliação.

Todos os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um) deverão ser acompanhados de justificativas detalhadas e encaminhados ao Gestor do Contrato, juntamente com os formulários gerados durante o período de apuração.

O Gestor do Contrato será responsável pela consolidação de todas as avaliações recebidas das Unidades, elaborando a avaliação de desempenho consolidada da Contratada frente ao contrato firmado. Esta avaliação deverá ser enviada à Contratada em até cinco dias úteis após o encerramento do mês, garantindo o direito à defesa prévia.

Com base nessa avaliação, o Gestor do Contrato aplicará as penalidades cabíveis na medição subsequente, incluindo advertências formais, glosas ou multas, conforme os critérios estabelecidos neste procedimento.

Além disso, ao final de cada mês, o Gestor do Contrato deverá fornecer à Contratada um Quadro Resumo, demonstrando de forma acumulada a performance global da Contratada em relação aos conceitos alcançados durante o período. Este documento consolidado servirá como base para acompanhamento contínuo do desempenho, permitindo identificar pontos fortes e áreas que necessitam de melhoria, garantindo a objetividade, transparência e consistência na avaliação.

Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Manutenção preventiva dos filtros de água do Palácio dos Bandeirantes

<i>Contrato número</i>	<i>Unidade:</i>	<i>Período:</i>	<i>Data:</i>
<i>Contratada:</i>			



CASA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO

<i>Responsável pela Fiscalização</i>			
<i>Gestor do Contrato:</i>			
Módulo A – Desempenho Profissional	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Cumprimento das Atividades	25%		
Pontualidade dos técnicos	30%		
Qualificação/ Atendimento às ocorrências/ Postura	30%		
Uniformes e Identificação	15%		
Total			
Módulo B– Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Especificação Técnica dos Serviços	40%		
Qualidade do Serviço Prestado / Cumprimento de Prazos	40%		
Equipamentos e Acessórios	20%		
Total			
Módulo C – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Acompanhamento técnico	20%		
Gerenciamento das Atividades Operacionais	30%		
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	50%		
Total			
IMR GLOBAL (somatória das notas totais para os módulos A, B, C)			

<i>Nota Final</i>	<i>Assinatura do Responsável pela Fiscalização</i>	<i>Assinatura do Gestor do Contrato:</i>	<i>Assinatura do Responsável da Contratada</i>
-------------------	----------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------



CASA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Manutenção: Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar item NÃO AVALIADO e anexar justificativa.

<i>Módulo A – Desempenho profissional</i>	<i>Excelente (3); Regular (2); Insatisfatório (1); Péssimo/não realizado (0)</i>
Cumprimento das Atividades	<ul style="list-style-type: none">- Executar a instalação/manutenções preventivas e corretivas de acordo com as normas técnicas, instruções do fabricante e contratuais- Comunicar imediatamente à Contratante qualquer anomalia identificada durante as inspeções ou serviços;- Garantir a integridade dos equipamentos, assegurando o pleno funcionamento e a liberação para uso;- Manter registro detalhado de todas as intervenções realizadas, incluindo relatórios técnicos e registros fotográficos.
Pontualidade dos técnicos	<ul style="list-style-type: none">- Cumprimento de prazos definidos para a execução das manutenções preventivas programadas;- Disponibilização de técnicos qualificados e anteriormente identificados/liberados- Garantia de que as intervenções ocorram nos horários previamente acordados com a Contratante, evitando impactos às atividades administrativas.
Qualificação/ Atendimento às ocorrências/ Postura	<ul style="list-style-type: none">- Conduta profissional adequada dos técnicos da Contratada no relacionamento com a Contratante e demais usuários dos ambientes atendidos;- Conduta profissional adequada dos técnicos que agem apenas sob supervisão ou autorização do agente designado pela administração para acompanhamento- Disponibilização de profissionais experientes em serviços de manutenção de filtros de água;- Capacidade para elaborar relatórios técnicos claros e completos, com registro das atividades realizadas e das ocorrências identificadas;
Uniformes e Identificação	<ul style="list-style-type: none">- Uso de uniformes em estado de conservação, com aparência pessoal adequada e portando crachá de identificação pessoal com foto recente.- Funcionários com aparência e porte adequados ao desenvolvimento dos trabalhos.



CASA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Módulo B – Desempenho de atividades	Excelente (3); Regular (2); Insatisfatório (1); Péssimo/não realizado (0)
Especificação Técnica dos Serviços	- Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e seus anexos.
Equipamentos e Acessórios	- Utilização de equipamentos e acessórios (utensílios, ferramentas, carrinho de transporte, se necessário) compatíveis, em bom estado (funcionalidade, conservação, higiene e limpeza) e adequados às tarefas que executam. - Utilizar e identificar adequadamente as ferramentas, equipamentos e materiais necessários à execução das atividades; - Desnecessidade de empréstimo de materiais da Administração
Atendimento às Ocorrências	- Atendimento a chamados, observados os prazos e a eficácia da ação do contratado diante da situação. - Disponibilizar contatos e outros meios de comunicação eficiente e rápida para resolução de ocorrências - Efetuar a reposição de peças e/ou atendimento em situações emergenciais

Módulo C – Gerenciamento	Excelente (3); Regular (2); Insatisfatório (1); Péssimo/não realizado (0)
Acompanhamento técnico	- Apoio técnico à Contratante para esclarecimento de dúvidas, orientações sobre uso correto dos equipamentos; - Garantia de comunicação clara e tempestiva sobre o andamento das atividades, possibilitando o monitoramento pela fiscalização do contrato;
Gerenciamento das Atividades Operacionais	- Planejamento e organização das manutenções: cumprimento de cronograma de manutenções preventivas e corretivas, priorizando a eficiência e a continuidade dos serviços. - Controle e acompanhamento da execução: monitoramento da realização das atividades corretivas e preventivas, com registro das intervenções e avaliação dos resultados obtidos.
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	- Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada segundo o contrato.