

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, conforme previsto no ANEXO V-B, da IN nº 05/2017 para a avaliação da qualidade do serviço. A Fiscalização Técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, incluindo as previstas no presente anexo, sempre que a contratada:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

2. OBJETIVOS A ATINGIR

2.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, cujo principal objetivo é assegurar a prestação dos serviços, no qual a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas neste Instrumento, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização do Instituto, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço.

3. FORMA DE AVALIAÇÃO

3.1. Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor do pagamento devido. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

3.2. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

3.3. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

3.4. A aferição dos indicadores de desempenho poderá ser realizada por amostragem, não sendo obrigatória a verificação da totalidade dos postos de trabalho, desde que a amostra seja representativa e suficiente para avaliar a qualidade da prestação dos serviços.

4. SANÇÕES

4.1. Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

4.2. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, podendo a verificação ocorrer por amostragem, desde que suficiente para aferir o desempenho e a qualidade da prestação dos serviços.

4.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

4.4. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados. Para consecução destes objetivos deverá ser adotada as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores abaixo.

4.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

4.6 A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR mensal, sujeitando a CONTRATADA às respectivas glosas e sanções. O somatório das glosas mensais fica limitada ao percentual de 10% (dez por cento) das medições, estando, contudo, a CONTRATADA sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.

4.7 Para efeito de cálculo de Glosas, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores do IMR, quando a referência para o cálculo for o valor da Medição Mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da ocorrência do fato apontado. Quando não for possível afirmar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.

5. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

5.1. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos "Adequado", "Não Adequado" ou "Não aplicável para o mês de medição" para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

5.2. Para tanto, serão quatro indicadores distintos que serão avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) | |
|--|--------------------------|
| CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG | |
| PROCESSO 000631/2023 - PP 012/2023 - SERVIÇOS DE LIMPEZA | |
| INDICADORES | |
| 1 | UNIFORMES |
| 2 | MATERIAIS E EQUIPAMENTOS |
| 3 | FUNCIÓNÁRIOS |
| 4 | EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS |



ASG
T

| INDICADOR Nº 01: UNIFORMES | | |
|---------------------------------------|--|------------------------------------|
| Finalidade | Garantir a devida uniformização dos funcionários da Contratada. | |
| Meta a Cumprir | 100% dos funcionários adequadamente uniformizados. | |
| Instrumento de Medição | Conferência local, podendo ser realizada de forma integral ou por amostragem. | |
| Forma de Acompanhamento | Visual, pelo Fiscal do contrato e diretores responsáveis pelos setores. | |
| Periodicidade | Diária /Semanal | |
| Mecanismo de Cálculo | Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada | |
| Início da Vigência | Conforme contrato, prazo estabelecido e por meio de emissão de Ordem de Serviços. | |
| Ocorrências / Pontuação | Deixar de fornecer conjunto completo de uniforme aos seus funcionários, nos prazos e condições previstas no TR. | 2,0 PONTOS POR DIA |
| | Deixar de substituir peça de uniforme inadequada ao tamanho do colaborador ou excessivamente danificada ou cuja qualidade tenha sido recusada. | 0,5 PONTO POR DIA, POR COLABORADOR |
| | Não utilização do uniforme; uso de uniforme incompleto ou inadequado, sem a devida justificativa. | 0,5 PONTO POR DIA, POR COLABORADOR |
| Faixas de ajustes no pagamento | Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos. | |
| Observações | Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores. | |
| | O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços. | |
| | A pontuação será zerada para o mês seguinte. | |

INDICADOR Nº 02 – MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

| | |
|-------------------------------|--|
| Finalidade | Garantir a quantidade e qualidade dos materiais e equipamentos necessários à plena execução dos serviços de limpeza. |
| Meta a Cumprir | 100% dos materiais e equipamentos necessários à prestação dos serviços de limpeza. |
| Instrumento de Medição | Avaliação visual pelos colaboradores, diretores das unidades e pelo fiscal do contrato, podendo ocorrer de forma integral ou por amostragem. |
| Periodicidade | Mensal |

X



| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| Mecanismo de Cálculo | Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada. | |
| Início da Vigência | Conforme contrato. | |
| Ocorrências / Pontuação | Atraso no fornecimento dos materiais e equipamentos, conforme condições previstas em Edital, necessários à execução dos serviços de limpeza no início da execução do contrato. | 0,5 PONTO POR DIA |
| | Atraso no fornecimento mensal, trimestral e anual dos materiais necessários à execução dos serviços de limpeza, conforme condições previstas em Edital. | 1,0 PONTO POR DIA |
| | Não substituição de materiais em desconformidade com a qualidade especificada no Termo de Referência. | 0,5 PONTO POR DIA |
| Faixas de ajustes no pagamento | Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos. | |
| Observações | Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores. | |
| | O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços. | |
| | A pontuação será zerada para o mês seguinte. | |
| INDICADOR Nº 03 - FUNCIONÁRIOS | | |
| Finalidade | Garantir a quantidade de colaboradores necessários à plena execução da prestação dos serviços de limpeza e conduta compatível com o objeto e local da prestação de serviços. | |
| Meta a Cumprir | 100% da presença dos funcionários e atendimento à conduta e demais condições previstas no contrato. | |
| Instrumento de Medição | Conferência local, podendo ser realizada de forma integral ou por amostragem. | |
| Forma de Acompanhamento | Avaliação visual, pelo Fiscal do contrato e diretores responsáveis pelos setores. | |
| Periodicidade | Diária realizada por e-mail | |
| Mecanismo de cálculo | Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada. | |
| Início da Vigência | Conforme contrato. | |
| Ocorrências / Pontuação | Deixar o posto de trabalho, sem a devida justificativa. | 1,0 PONTO POR OCORRÊNCIA POR COLABORADOR |
| | Recusar-se a executar os serviços compatíveis com o posto de trabalho, sem motivo justificado. | 1,0 PONTO POR OCORRÊNCIA POR COLABORADOR |



4/5
9

| | | |
|--------------------------------|--|---------------------------|
| Ocorrências / Pontuação | Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto, favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças. | 2,0 PONTOS POR OCORRÊNCIA |
| Observações | Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores. | |
| | O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços. | |
| | A pontuação será zerada para o mês seguinte. | |

INDICADOR Nº 04 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

| | | |
|---------------------------------------|--|------------------------------------|
| Finalidade | Garantir a plena execução da prestação dos serviços contratados. | |
| Meta a Cumprir | 100% de qualidade na execução dos serviços contratados. | |
| Instrumento de Medição | Conferência local, podendo ser realizada de forma integral ou por amostragem. | |
| Forma de Acompanhamento | Avaliação visual, pelo Fiscal do contrato e diretores responsáveis pelos setores. | |
| Periodicidade | Diária. | |
| Mecanismo de Cálculo | Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada. | |
| Início da Vigência | Conforme contrato. | |
| Ocorrências / Pontuação | Deixar de apresentar ou substituir preposto no prazo estabelecido em edital. | 1,0 PONTO POR DIA |
| | Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato. | 1,0 PONTO POR OCORRÊNCIA |
| | Deixar de limpar áreas cobertas pelo objeto da contratação, de acordo com a escala e periodicidade | 0,5 PONTO POR OCORRÊNCIA |
| | Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições no prazo previsto. | 2,0 PONTOS POR COLABORADOR POR DIA |
| Faixas de ajustes no pagamento | Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos. | |
| Observações | Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores. | |
| | O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços. | |
| | A pontuação será zerada para o mês seguinte | |

DESCONTOS

| Pontos | Desconto |
|---------------|---|
| 2,0 a 5,0 | 0,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência |
| 5,1 a 8,0 | 1% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência |
| 8,1 a 11,0 | 2% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência |
| 11,1 a 14,0 | 3% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência |

[Handwritten signature]

| | |
|-------------|---|
| 14,1 a 16,0 | 4% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência |
| 16,1 a 20,0 | 5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência |
| 20,1 a 25,0 | 7% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência |
| 25,1 a 30,0 | 10% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência |
| 1. | O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), apurada por ocorrência, dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 5,0 pontos na contagem final do desconto. |
| 2. | Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente. |
| 3. | Para os casos de acúmulo acima de 30 (trinta) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual será tratada conforme sanções previstas no Termo de Referência. |

6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1 O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição.

6.2 A aferição poderá ser realizada de forma integral ou por amostragem, conforme metodologia definida no item 3.4.

INDICADOR 1

| | |
|-----------------------------|------------------|
| Total de ocorrências | |
| Data da Ocorrência | Descrição |
| | |
| | |
| | |
| | |

INDICADOR 2

| | |
|-----------------------------|------------------|
| Total de ocorrências | |
| Data da Ocorrência | Descrição |
| | |
| | |
| | |
| | |

INDICADOR 3

| | |
|-----------------------------|--|
| Total de ocorrências | |
|-----------------------------|--|

636
T

| Data da Ocorrência | Descrição |
|-----------------------------|-----------|
| | |
| INDICADOR 4 | |
| Total de ocorrências | |
| Data da Ocorrência | Descrição |
| | |
| | |
| PERÍODO DE AFERIÇÃO | |
| PONTUAÇÃO FINAL | |
| Observações: | |

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre Secretaria da Educação do município de Sorocaba e a empresa _____, CNPJ nº _____, e é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Presencial nº012/2023, celebrado para prestação de serviços continuados de Limpeza com fornecimento de material dos Próprios da Secretaria da Educação.

7.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência, visando garantias para o interesse público.

7.3. A assinatura deste instrumento implica concordância com os critérios estabelecidos.



CONTRATANTE

CONTRATADA

BRANCO