INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

Documento elaborado com base no Documento de Formalização da Demanda (DFD) referente à contratação dos serviços de manutenção de áreas verdes públicas municipais.

1. Objetivo do IMR

O presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR tem por finalidade estabelecer critérios objetivos para avaliação da qualidade, desempenho e conformidade da execução contratual, permitindo a aplicação proporcional de glosas e medidas corretivas, observando os princípios da eficiência, proporcionalidade, rastreabilidade e melhoria contínua dos serviços prestados.

2. Indicadores

Na tabela que segue são apresentados os indicadores contemplados pelo IMR, bem como suas respectivas finalidades.

Indicador	Finalidade
1. Qualidade da execução dos serviços	Avaliar a conformidade técnica dos serviços executados.
2. Atendimento da programação operacional e cumprimento de prazos	Verificar o cumprimento das Ordens de Serviço e da Programação Mensal de Serviços (cronograma por setor de atendimento) e o atingimento dos quantitativos programados.
3. Limpeza e manejo da massa verde	Avaliar retirada e destinação adequada de resíduos vegetais e demais resíduos provenientes da limpeza dos locais atendidos.
4. Segurança operacional	Garantir segurança dos trabalhadores e usuários.
5. Preservação da vegetação, do patrimônio público ou de terceiros e dos recursos	Avaliar a preservação da vegetação, do patrimônio público e de terceiros, bem como a utilização adequada e racional dos recursos empregados na execução dos serviços
6. Conformidade administrativa e atendimento à fiscalização	Avaliar o cumprimento das obrigações administrativas e documentais, bem como a eficiência do atendimento às solicitações da fiscalização contratual.

3. Considerações para instrumento de medição

3.1. A avaliação do desempenho da Contratada será realizada mediante acompanhamento contínuo da execução dos serviços pela Contratante, observando-se os indicadores, critérios e parâmetros estabelecidos neste Instrumento de Medição de Resultados – IMR. As ocorrências verificadas durante a execução contratual serão registradas, quantificadas e valoradas de acordo com sua natureza e gravidade, servindo de base para aferição da qualidade dos serviços prestados, aplicação de glosas, adoção de medidas corretivas e

demais providências previstas contratualmente. A apuração dos resultados será realizada mensalmente, considerando os registros efetuados no período de referência, os relatórios operacionais, os registros fotográficos e georreferenciados, os sistemas de rastreamento e monitoramento das frentes de serviço, as medições realizadas e demais elementos de fiscalização disponíveis.

3.2. Programação Mensal de Serviços: a Contratante disponibilizará à Contratada, até o 5º (quinto) dia útil anterior ao início de cada mês, a Programação Mensal de Serviços de cada lote, por setor de atendimento, com as áreas, os quantitativos previstos, as equipes e as datas de execução, elaborada com base nas frequências de atendimento e nas produtividades de referência do Termo de Referência e materializada nas respectivas Ordens de Serviço. A Programação Mensal constitui o cronograma de referência para a aferição dos critérios 2.1, 2.3 e 2.4, e seus ajustes no curso do mês serão formalizados por Ordem de Serviço.

3.3. Registro das ocorrências: as ocorrências serão registradas pela fiscalização com data, local (endereço, setor ou Ordem de Serviço), critério enquadrado e, quando pertinente ao critério, horário, acompanhadas de ao menos um dos seguintes elementos de evidência: registro fotográfico, preferencialmente georreferenciado; relatório do sistema de rastreamento; comprovante de pesagem; relatório de medição ou de vistoria; ou relato circunstanciado do servidor responsável pela constatação. As ocorrências poderão ter origem em constatação direta da fiscalização ou em manifestação de munícipe, desde que confirmada pela fiscalização. A Contratada será cientificada de cada registro por meio eletrônico (correio eletrônico do preposto ou sistema de gestão do contrato), considerando-se cientificada no primeiro dia útil seguinte ao envio, e poderá apresentar justificativa em até 2 (dois) dias úteis contados da ciência; acolhida a justificativa, o registro será cancelado, e a ausência de manifestação no prazo não impede a pontuação.

3.4. Não serão pontuados os atrasos e as reduções de produção decorrentes de chuva que impeça a execução, de caso fortuito ou força maior, ou de fato atribuível à Contratante, desde que registrados pela fiscalização.

3.5. Apuração e cálculo da glosa: a pontuação será apurada mensalmente e separadamente para cada lote. A pontuação de cada critério corresponde ao produto da valoração (A) pelo número de registros (B), e a pontuação mensal do lote, à soma das pontuações de todos os critérios. O percentual de glosa da faixa em que se enquadrar a pontuação

mensal incidirá sobre o valor mensal medido do lote, segundo a fórmula: Valor a pagar = Valor medido no mês × (1 – percentual de glosa), limitado o desconto a 10% (dez por cento) do valor medido.

3.6. Os serviços não executados não são medidos nem pagos. A glosa do IMR não se confunde com a medição: incide sobre os serviços efetivamente medidos, ajustando o pagamento ao nível de qualidade aferido, como condição de pagamento, sem natureza sancionatória.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a qualidade adequada de serviços previstos nas especificações referente a execução técnica do contrato.
Metas a cumprir	Pontuação mensal, por lote, de até 5 (cinco) pontos (faixa sem glosa), com o atendimento de todas as obrigações previstas no contrato e de, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos quantitativos da Programação Mensal de Serviços.
Instrumento de medição	Registro de Ocorrência emitido pela fiscalização, com data, local (endereço, setor ou Ordem de Serviço), critério enquadrado e, quando pertinente ao critério, horário, acompanhado de ao menos um dos seguintes elementos de evidência: registro fotográfico, preferencialmente georreferenciado; relatório do sistema de rastreamento; comprovante de pesagem; relatório de medição ou de vistoria; ou relato circunstanciado do servidor responsável pela constatação, nos termos do subitem 3.3. Programação Mensal de Serviços e relatório mensal de medição do lote. Planilha mensal de acompanhamento e valoração das ocorrências.
Forma de acompanhamento	Registros diários das ocorrências, com ciência da Contratada por meio eletrônico, nos termos do subitem 3.3, e apuração mensal dos resultados, anterior ao faturamento.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Pontuação de cada critério = Valoração (A) × nº de registros (B). Pontuação mensal do lote = soma das pontuações de todos os critérios. Valor a pagar = Valor medido no mês × (1 – percentual de glosa da faixa correspondente).
Início da vigência	Data da assinatura da Ordem de Serviço.

Faixas de ajuste no pagamento	Percentual aplicado sobre o valor mensal medido do lote: Até 5 (cinco) pontos = Não haverá glosa. Apenas registro da ocorrência; De 6 (seis) à 10 (dez) pontos = 1% de glosa; De 11 (onze) à 15 (quinze) pontos = 3% de glosa; De 16 (dezesseis) à 20 (vinte) pontos = 5% de glosa; De 21 (vinte e um) à 25 (vinte e cinco) pontos = 7 % de glosa; De 26 (vinte e seis) à 30 (trinta) pontos = 8 % de glosa; Acima de 30 (trinta) pontos = 10 % de glosa.
Sanções: Conforme contrato	Glosa, nos termos deste IMR Reincidência conforme subitem 3.10.

3.7. Novos Indicadores poderão ser criados e os indicadores existentes poderão ser alterados pela Contratante, durante a execução do Contrato, visando à obtenção da melhoria na qualidade dos serviços.

3.8. Qualquer alteração dos Indicadores deverá ser comunicada à Contratada, no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do início de sua vigência.

3.9. A realização de glosa não impede a aplicação de outras sanções contratuais.

3.10. Reincidência: a pontuação superior a 30 (trinta) pontos em 2 (dois) meses consecutivos, ou em 3 (três) meses alternados no período de 12 (doze) meses, ensejará a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade e aplicação das penalidades contratuais cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa, independentemente da glosa apurada pelo IMR.

4. Registro e valoração de ocorrências

1. Qualidade da execução dos serviços			
Critérios	Valoração (A)	n° de registro (B)	Pontuação (AxB)
1.1 Deixar de observar procedimentos, rotinas operacionais ou padrões de execução estabelecidos no Termo de Referência ou na Ordem de Serviço (1 registro por Ordem de Serviço ou local).	3		
1.2 Executar serviço em desacordo com as	3		

especificações do Termo de Referência, constatado em vistoria, que demande reexecução parcial ou total, a qual não será objeto de nova medição (1 registro por Ordem de Serviço ou local).			
1.3 Causar dano à vegetação existente durante a execução do serviço, como anelamento ou descascamento de troncos por roçadeira e corte ou quebra de mudas e plantas ornamentais (1 registro por exemplar danificado).	2		
1.4 Podar arbustos com remoção superior a 1/3 (um terço) da parte aérea (massa foliar) em uma única intervenção, salvo poda de renovação ou de rebaixamento previamente autorizada pela fiscalização, ou em desacordo com a forma definida pela fiscalização (1 registro por local).	1		
1.5 Deixar de cumprir a frequência de irrigação programada, resultando em murcha permanente ou morte de mudas ou forrações (1 registro por local).	3		
1.6 Recompor vegetação com falhas de cobertura superiores a 10% (dez por cento) da área recomposta, verificadas 30 (trinta) dias após o plantio (1 registro por local).	1		
1.7 Perda de muda arbórea (tombamento, quebra ou morte) por ausência, quebra ou amarração inadequada do tutor (1 registro por muda).	3		
1.8 Deixar de corrigir tutor ou amarração solto, quebrado ou estrangulando o caule da muda arbórea, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da notificação (1 registro por muda).	2		

2. Atendimento da programação operacional e cumprimento de prazos			
Critérios	Valoração (A)	n° de registro (B)	Pontuação (AxB)
2.1 Atrasar a execução de serviço previsto na Programação Mensal de Serviços (cronograma por setor de atendimento), considerando-se em atraso o serviço não concluído até 2 (dois) dias úteis após a data programada, sem justificativa aceita pela Contratante (1 registro por setor ou Ordem de Serviço e por semana de atraso).	2		
2.2 Deixar de recolher a massa verde no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após o término do serviço, conforme o Termo de Referência (1 registro por local e por dia de atraso).	2		
2.3 Executar, no mês, quantitativo inferior a 90% (noventa por cento) do previsto na Programação Mensal de Serviços — área (m^2) no Lote 1; equipes/dia no Lote 2, Item 2.1; e horas de irrigação no Lote 2, Item 2.2 —, sem justificativa aceita pela Contratante (1 registro para cada 5 (cinco) pontos percentuais, ou fração, abaixo de 90%).	4		
2.4 Não mobilizar equipe, equipamento ou veículo previsto na Programação Mensal ou na Ordem de Serviço, ou mobilizar equipe com efetivo ou equipamentos inferiores ao mínimo estabelecido no Termo de Referência (1 registro por equipe, equipamento ou veículo e por dia).	3		
2.5 Descumprir ordem de serviço ou programação operacional emitida pela	3		

Contratante, sem justificativa aceita (1 registro por Ordem de Serviço ou determinação descumprida).			
2.6 Interromper frente de serviço em andamento por mais de 2 (duas) horas durante a jornada, sem comunicação e justificativa aceita pela fiscalização, constatada em vistoria ou pelo sistema de rastreamento (1 registro por frente e por dia).	3		
2.7 Não atender, no prazo fixado na Ordem de Serviço, demanda classificada pela Contratante como prioritária ou emergencial (1 registro por Ordem de Serviço).	4		
3. Limpeza e manejo da massa verde			
Critérios	Valoração (A)	n° de registro (B)	Pontuação (AxB)
3.1 Deixar de realizar ou registrar a pesagem das cargas de massa verde conforme exigido contratualmente (1 registro por carga).	2		
3.2 Deixar o local atendido, os passeios ou as vias adjacentes com resíduos ao final da jornada diária, em desacordo com o Termo de Referência (1 registro por local).	2		
3.3 Não realizar a devida segregação e acondicionamento dos resíduos coletados nos locais atendidos (1 registro por local).	2		
3.4 Trânsito de caminhões e carregadeiras sobre ciclovias, passeios e calçamentos das praças, jardins, canteiros e outros para a coleta das aparas e detritos (1 registro por veículo e por ocorrência).	3		

3.5 Transporte de massa verde sem cobertura adequada da carga (1 registro por carga).	2		
4. Segurança operacional			
Critérios	Valoração (A)	n° de registro (B)	Pontuação (AxB)
4.1 Deixar de informar à Contratante situações de desconformidade ou risco para realização dos serviços (1 registro por ocorrência).	1		
4.2 Não observar, na execução dos serviços, as normas técnicas e boas práticas aplicáveis (1 registro por ocorrência).	2		
4.3 Não observar as normas de segurança e uso de EPIs e EPCs (1 registro por trabalhador ou frente em desconformidade).	4		
4.4 Não sinalizar a área operacional com cones e placas, conforme o Termo de Referência (1 registro por frente).	2		
4.5 Não usar telas de proteção na operação de roçadeiras junto a pedestres, veículos ou edificações (1 registro por frente).	4		
4.6 Realizar serviço sem o devido acompanhamento de encarregado e/ou profissional técnico capacitado (1 registro por frente e por dia).	3		
5. Conservação do patrimônio público ou de terceiros, da vegetação e dos recursos			
Critérios	Valoração (A)	n° de registro (B)	Pontuação (AxB)
5.1 Ocasionar danos ao patrimônio (bens, equipamentos, mobiliário urbano, infraestrutura ou patrimônio da Contratante) da Contratante durante a	2		

execução dos serviços e deixar de comunicar imediatamente à fiscalização (1 registro por ocorrência).			
5.2 Ocasionar danos ao patrimônio da Contratante (bens, equipamentos, mobiliário urbano, infraestrutura ou patrimônio da Contratante) durante a execução dos serviços e deixar de promover o reparo ou ressarcimento devido (1 registro por ocorrência).	3		
5.3 Ocasionar danos a bens de terceiros durante a execução dos serviços, sem o devido reparo ou ressarcimento (1 registro por ocorrência).	3		
5.4 Ocorrência de danos à vegetação existente ou às áreas ajardinadas, sem a devida recomposição ou reparação (1 registro por local).	2		
5.5 Ocasionar perda definitiva de espécies vegetais implantadas em razão de manejo inadequado (1 registro por exemplar).	3		
5.6 Uso inadequado ou excessivo dos recursos hídricos, caracterizado por escoamento superficial, encharcamento ou vazamento visível durante a irrigação (1 registro por ocorrência).	2		
5.7 Comprometimento dos insumos vegetais por manejo inadequado, como armazenamento sem proteção ou sem rega das mudas (1 registro por ocorrência).	2		
5.8 Comprometimento dos insumos de ajardinamento por manejo inadequado, como armazenamento exposto a intempéries ou	1		

aplicação em desacordo com a orientação técnica (1 registro por ocorrência).			
6. Conformidade administrativa e atendimento à fiscalização			
Critérios	Valoração (A)	n° de registro (B)	Pontuação (AxB)
6.1 Deixar de apresentar, no prazo, documentação exigida em contrato para fins de pagamento (1 registro por documento).	1		
6.2 Deixar de apresentar registros fotográficos, georreferenciados ou demais evidências exigidas para comprovação dos serviços executados (1 registro por Ordem de Serviço ou local sem evidência).	1		
6.3 Deixar de disponibilizar ou manter operacional o sistema de rastreamento exigido contratualmente, com veículo ou equipamento sem transmissão de dados por mais de 24 (vinte e quatro) horas (1 registro por veículo ou equipamento e por dia).	2		
6.4 Utilizar veículo, equipamento ou máquina em desacordo com as especificações mínimas contratuais (1 registro por veículo, equipamento ou máquina e por dia).	2		
6.5 Deixar, o supervisor ou preposto, de atender à Contratante em até 2 (duas) horas, durante a jornada, quando solicitado pelo meio de contato indicado pela Contratada (1 registro por ocorrência).	2		

Ribeirão Preto, 10 de novembro de 2026.