

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Campus Guarulhos • Processo Administrativo nº 23308.001190/2025-90

Nota Informativa: O presente IMR estabelece os critérios e parâmetros de qualidade para avaliação contínua da prestação dos serviços, garantindo a proporcionalidade do pagamento com base no nível de eficiência atingido pela Contratada.

1. DA DEFINIÇÃO E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, artigo 50 Inciso II alínea c, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, é um ajuste escrito, anexo ao instrumento contratual, 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.

1.2. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas e é parte indissociável do contrato firmado a partir do Edital no qual se encontra anexo.

1.3. Fica estabelecido entre as partes, como parte integrante do contrato celebrado, a adoção do IMR.

1.3.1. A CONTRATADA obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos nos itens deste IMR.

1.3.2. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

1.4. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita pelo(s) fiscal(is) por meio de sistema de pontuação, com periodicidade definida pelo Termo de Referência, cujo resultado definirá o valor a ser pago no período avaliado.

1.4.1. Além da adequação dos descontos previstos neste Instrumento, poderão ser aplicadas, independentemente, as demais penalidades previstas no Edital e Contrato (ou instrumento equivalente), tais como multa, impedimento de licitar e contratar, entre outros, garantidos a ampla defesa e contraditório.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: entrega e uso dos EPIs e uniformes, prazo de atendimento às solicitações, assiduidade no pagamento de salários e outros benefícios, entrega de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

INDICADOR 1 – Entrega e uso dos EPIs, uniformes, materiais e equipamentos	
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho e fornecimento, uso dos uniformes, equipamentos e materiais estabelecidos no Termo de Referência e em outras orientações legais
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências (vide item 3.1.) e documentação comprovando a entrega e recebimento dos EPIs, uniformes, equipamentos e materiais
Forma(s) de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Campus Guarulhos • Processo Administrativo nº 23308.001190/2025-90

Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 ponto
Sanções	Conforme item 4.2.
Observações	A não comprovação da entrega e recebimento dos EPIs, uniformes, equipamentos e materiais a equipe configura 1 (uma) ocorrência por pessoa no mês.

INDICADOR 2 - Prazo de atendimento às solicitações	
Finalidade	Mensurar o atendimento das solicitações da CONTRATANTE dentro do prazo programado
Meta a cumprir	100% de atendimento das solicitações de acordo com o prazo estabelecido
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências (vide item 3.1.)
Forma(s) de acompanhamento	Pelo fiscal do contrato, observando o atendimento das solicitações pessoalmente ou via registro
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo superior à meta
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 pontos 1 resposta com atraso = 8 pontos 2 respostas com atraso = 6 pontos 3 respostas com atraso = 4 pontos 4 respostas com atraso = 2 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 ponto

INDICADOR 3 - Assiduidade no pagamento de salários e outros benefícios	
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Comprovante de depósito de pagamento do salário e de entrega dos benefícios

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Campus Guarulhos • Processo Administrativo nº 23308.001190/2025-90

Forma(s) de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 30 pontos 1 ou mais ocorrências = 0 pontos

INDICADOR 4 - Atendimento e qualidade dos materiais, equipamentos e serviços solicitados pelo contrato

Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados, necessários à execução do contrato
Meta a cumprir	100% dos materiais e equipamentos necessários à prestação dos serviços
Instrumento de medição	Conferência local com devido registro e notas fiscais e constatação formal de ocorrências (vide item 3.1.)
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 18 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 14 pontos 4 ocorrências = 12 pontos 5 ocorrências = 10 pontos 6 ou mais ocorrências = 0 pontos

INDICADOR 5 – Qualidade dos serviços prestados

Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Pontuação máxima
Instrumento de medição	Relatório do fiscal técnico
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 18 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 14 pontos 4 ocorrências = 12 pontos 5 ocorrências = 10 pontos 6 ou mais ocorrências = 0 pontos

PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO = Indicador 1 + Indicador 2 + Indicador 3 + Indicador 4 + Indicador 5

3. DOS PROCEDIMENTOS

3.1. A constatação formal de ocorrências deverá ser feita via comunicação com o(a) preposto(a) ou notificação, a depender da gravidade ou reincidência da ocorrência.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Campus Guarulhos • Processo Administrativo nº 23308.001190/2025-90

3.2. A avaliação dos resultados dos indicadores apresentados deverá ser realizada via o Check List (Anexo I deste IMR).

3.3. O(a) Fiscal deverá apresentar o Check List com os resultados para o(a) preposto(a).

4. DAS FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO E SANÇÕES

4.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

4.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula estabelecida.

4.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela informativa abaixo:

Faixas de pontuação de Qualidade do período avaliado	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 50 a 59 pontos	85% do valor previsto	0,85
De 40 a 49 pontos	80% do valor previsto	0,80

4.3. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará em processo administrativo para aplicação de sanções mais graves e possível rescisão contratual.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Campus Guarulhos • Processo Administrativo nº 23308.001190/2025-90

ANEXO I – CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DOS INDICADORES

Indicador	Critério (Faixas de pontuação)	Avaliação (resultado)
INDICADOR 1 – Entrega e uso dos EPIs e uniformes	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 ponto	
INDICADOR 2 - Prazo de atendimento às solicitações	Sem atrasos = 10 pontos 1 resposta com atraso = 8 pontos 2 respostas com atraso = 6 pontos 3 respostas com atraso = 4 pontos 4 respostas com atraso = 2 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 ponto	
INDICADOR 3 - Assiduidade no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências = 30 pontos 1 ou mais ocorrências = 0 pontos	
INDICADOR 4 - Entrega de materiais e equipamentos previstos in contrato	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 18 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 14 pontos 4 ocorrências = 12 pontos 5 ocorrências = 10 pontos 6 ou mais ocorrências = 0 pontos	
INDICADOR 5 – Qualidade dos serviços prestados	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ocorrência = 18 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 14 pontos 4 ocorrências = 12 pontos 5 ocorrências = 10 pontos 6 ou mais ocorrências = 0 pontos	
Pontuação Total do Serviço (item 4.1.1.)		
Fator de Ajuste de nível de serviço (item 4.2.)		
Pagamento devido (item 4.2.)		