

INSTRUÇÃO NORMATIVA SEA Nº. 10/2025

Dispõe sobre as regras e diretrizes para utilização de Instrumento de Medição de Resultados (IMR) nas contratações de serviços no âmbito da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo Estadual.

A **SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**, órgão normativo do Sistema Administrativo de Gestão de Licitações e Contratos, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Complementar nº 741, de 12 de junho de 2019, e conforme processo nº SEA 8742/2025,

RESOLVE:

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece regras e diretrizes para a utilização do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) nas contratações de serviços por órgãos ou entidades da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo Estadual.

Parágrafo único. O uso do IMR é obrigatório quando envolver a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra terceirizada, conforme modelo proposto no Anexo II.

Art. 2º Para fins desta Instrução Normativa, entende-se por IMR o mecanismo que define, de forma clara, objetiva e comprovável, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e os critérios para adequação de pagamento.

Art. 3º O Termo de Referência ou o Projeto Básico deverá identificar os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, com base nas seguintes diretrizes:

I - considerar as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;

II - relacionar indicadores objetivamente mensuráveis e compreensíveis, preferencialmente de fácil coleta, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;

III - evitar indicadores complexos ou sobrepostos; e

IV - definir indicadores que reflitam fatores que estão sob controle do prestador do serviço.

Art. 4º Quando adotado o IMR, os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no ato convocatório, observando-se:

I - metas realistas, definidas com base em parâmetros comparativos adequados; e

II - adequações de pagamento limitadas a faixas de tolerância, abaixo das quais será aplicado redimensionamento do valor e, quando cabível, sanções legais.

Art. 5º A utilização do IMR deve ocorrer, preferencialmente, por meio de ferramentas informatizadas que possibilitem a verificação da qualidade e quantidade pactuadas.

Art. 6º Ao final de cada período mensal, o fiscal do contrato deverá apurar os resultados da execução contratual com base nos indicadores previstos no

ato convocatório, para fins de recebimento provisório.

Parágrafo único. A análise de desempenho poderá resultar em redimensionamento do valor a ser pago, quando constatado que a contratada:

I - não produziu os resultados, deixou de executar ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

II - utilizou materiais e recursos humanos em quantidade ou qualidade inferiores ao exigido.

Art. 7º O fiscal do contrato deverá apresentar a avaliação de desempenho ao representante legal ou preposto da contratada, que deverá assiná-la, tomando ciência do resultado.

Parágrafo único. A contratada poderá apresentar justificativa no prazo de 3 (três) dias úteis, a contar da ciência, a qual poderá ser aceita se demonstrada a excepcionalidade da ocorrência, por fatores imprevisíveis e alheios ao seu controle.

Art. 8º O gestor do contrato deverá comunicar à empresa para que emita a nota fiscal ou fatura conforme o valor apurado pela fiscalização com base no IMR, observando-se o Anexo I ou II, quando aplicável.

Art. 9º A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Art. 10. Os órgãos e as entidades poderão prever revisão dos indicadores de desempenho em contratos de longa duração ou em função de alterações supervenientes na prestação dos serviços.

Art. 11. A Secretaria de Estado da Administração, por intermédio da Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos, recomendará a capacitação dos servidores envolvidos na elaboração, fiscalização e gestão de contratos com aplicação de IMR.

Art. 12. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 13. Revoga-se a Instrução Normativa SEA nº 10/2022.

VÂNIO BOING
Secretário de Estado da Administração

FRANCIELI ALVES CORREA
Diretora de Gestão de Licitações e Contratos

ANEXO I

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO **Avaliação da Qualidade dos Serviços em Geral**

Indicador nº	Título do Indicador
Item	Descrição
Finalidade	Objetivo do indicador
Meta	Valor de desempenho esperado

Instrumento de medição	Sistema ou método de aferição
Forma de acompanhamento	Procedimento de verificação
Periodicidade	Frequência de medição
Mecanismo de cálculo	Fórmula aplicada ao resultado
Início de vigência	Data de início da medição
Faixas de ajuste no pagamento	Critérios de redução ou majoração de pagamento
Responsável pelo monitoramento	Cargo ou função
Fonte dos dados	Sistema, relatório, etc.
Observações	Outras informações relevantes

EXEMPLO DE INDICADOR

- **Indicador nº:** 01
- **Título:** Prazo de atendimento de demandas (OS)
- **Finalidade:** Garantir celeridade no atendimento às demandas do órgão
- **Meta:** 24 horas
- **Instrumento de medição:** Sistema informatizado de solicitação de serviços (OS eletrônica)
- **Forma de acompanhamento:** Monitoramento pelo sistema
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de cálculo:** (Nº de horas para atendimento / 24h)
- **Faixas de ajuste no pagamento:**
 - $X \leq 1$: 100% do valor da OS
 - $1 < X \leq 1,5$: 90% do valor da OS
 - $1,5 < X \leq 2$: 80% do valor da OS
 - $X > 2$ (20% das OS): multa de XX
 - $X > 2$ (30% das OS): multa de XX + possibilidade de rescisão contratual

ANEXO II

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO Avaliação de Qualidade de Serviços Terceirizados

1.1. INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO

1.1.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

1.1.2. O IMR prevê as atividades mais relevantes e críticas, bem como fatores que estejam no controle da CONTRATADA que impliquem na qualidade da prestação dos serviços.

1.1.3. A CONTRATADA poderá alterar os procedimentos formais e a metodologia de avaliação durante a execução contratual, sempre que o novo modelo/sistema se mostrar mais eficiente que o anterior, e ainda não houver prejuízos à CONTRATADA, que será previamente consultada.

1.1.4. Os indicadores são de fácil obtenção, relevantes e adequados à natureza e características do serviço, estipulados de forma sistemática, de modo que possam contribuir cumulativamente para o resultado global do serviço e não interfiram negativamente uns nos outros.

1.1.5. Indicadores:

INDICADOR 1 – Fornecimento e uso de EPIS e/ou uniformes

INDICADOR 2 – Tempo de resposta às solicitações do contratante

INDICADOR 3 – Atrasos no pagamento de funcionários

INDICADOR 4 – Atraso ou ausência de pessoal para a prestação dos serviços

INDICADOR 5 – Cometimento de falhas contratuais

INDICADOR 6 – Qualidade dos serviços prestados

1.1.6. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme os critérios apresentados nas seguintes tabelas:

INDICADOR 1 – FORNECIMENTO E USO DE EPIS E/OU UNIFORMES		
ITEM	DESCRIÇÃO	
FINALIDADE	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.	
METAS A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no semestre.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.	
PERIODICIDADE	Registro por ocorrência com fechamento mensal e aferição semestral do resultado.	
MECANISMOS DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no semestre de referência (pessoa/semestre).	
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.	
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO
	Sem registros	10 (dez)
	1	08 (oito)
	2	06 (seis)
	3	04 (quatro)
	4	02 (dois)
	5 ou mais	00 (zero)
SANÇÕES	Quando registrada a pontuação zero, além do ajuste no pagamento, poderão ser aplicadas as sanções previstas na legislação, no edital ou no contrato.	
INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CONTRATANTE		
ITEM	DESCRIÇÃO	
FINALIDADE	Mensurar o tempo de ciência e o comprometimento com a resolução das demandas levantadas, mesmo que a solução definitiva se dê em tempo maior estabelecido pelo CONTRATANTE, que não será superior a 48 (quarenta e oito) horas.	

METAS A CUMPRIR	a) Para registro formal da ciência e estabelecimento do prazo de solução: a partir da primeira hora posterior à solicitação do CONTRATANTE. b) Para solução definitiva ou posicionamento do preposto, se for o caso: até a última hora do prazo estabelecido pelo CONTRATANTE. c) Mediante justificativa plausível do CONTRATADO, aceita e autorizada pelos fiscais e/ou gestor do contrato, o prazo pode ser superior a 48 horas, desde que formalizado o acordo entre as partes, sem perda de pontuação para este indicador.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.	
PERIODICIDADE	Registro por ocorrência com fechamento mensal e aferição semestral do resultado.	
MECANISMOS DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no semestre de referência com tempo de resposta superior à meta – não superior a 48 (quarenta e oito) horas.	
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.	
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO
	Sem atrasos	10 (dez)
	1	08 (oito)
	2	06 (seis)
	3	04 (quatro)
	4	02 (dois)
	5 ou mais	00 (zero)
SANÇÕES	As demandas levantadas sem resolução no prazo concedido serão reiteradas com nova designação de prazo pelo CONTRATANTE. Se com a segunda solicitação a CONTRATADA não adotar as providências, o fiscal avaliará os eventuais prejuízos decorrentes e, além do ajuste no pagamento, poderá aplicar as sanções previstas na legislação, no edital ou no contrato.	
INDICADOR 3 – ATRASOS NO PAGAMENTO DE FUNCIONÁRIOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
FINALIDADE	Mitigar a ocorrência de atrasos nos pagamentos dos salários, benefícios e/ou encargos legais, bem como as suas consequências.	
METAS A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no semestre.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.	

PERIODICIDADE	Registros por ocorrência (pessoa), com fechamento mensal e aferição semestral do resultado.	
MECANISMOS DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no semestre de referência.	
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.	
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	OCORRÊNCIAS (DIAS DE ATRASO)	PONTUAÇÃO
	Sem registros a 1 dia	25 (vinte e cinco)
	2 a 5 dias	20 (vinte)
	6 a 10 dias	10 (dez)
	11 a 15 dias	05 (cinco)
	16 dias ou mais	00 (zero)
SANÇÕES	Havendo qualquer registro de ocorrência, o ajuste no pagamento será concomitante com a aplicação das sanções previstas na legislação, no edital ou no contrato.	
INDICADOR 4 – ATRASO OU AUSÊNCIA DE PESSOAL PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
FINALIDADE	Garantir a execução dos serviços em um nível mínimo aceitável.	
METAS A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no semestre.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.	
PERIODICIDADE	Registro por ocorrência com fechamento mensal e aferição semestral do resultado.	
MECANISMOS DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no semestre de referência. Corresponde aos atrasos ou ausências de pessoal que não tenham sido informados e justificados à CONTRATANTE, e que o tempo de atraso ou ausência não tenha sido compensado ou descontado da folha de pagamento, conforme previsto no contrato.	
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.	
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO
	Sem registros	10 (dez)
	1	08 (oito)
	2	06 (seis)
	3	04 (quatro)
	4	02 (dois)
	5 ou mais	00 (zero)

SANÇÕES		Tendo sido registrada a pontuação zero, além do ajuste no pagamento, poderão ser aplicadas às sanções previstas na legislação, no edital ou no contrato.
INDICADOR 5 – COMETIMENTO DE FALHAS CONTRATUAIS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
FINALIDADE	Garantir os níveis de qualidade na execução dos serviços e de comprometimento da CONTRATADA quanto às obrigações contratuais.	
METAS A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no semestre.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.	
PERIODICIDADE	Registro por ocorrência com fechamento mensal e aferição semestral do resultado.	
MECANISMOS DE CÁLCULO	Verificação da quantidade das seguintes possíveis ocorrências registradas no semestre e referência, conforme Lista de Ocorrências - Indicador 5.	
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.	
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO
	Sem registros	15 (quinze)
	01	07 (sete)
	02 ou mais	00 (zero)
SANÇÕES		Havendo qualquer registro de ocorrência, o ajuste no pagamento será concomitante com a aplicação das sanções previstas na legislação, no edital ou no contrato.
INDICADOR 6 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
FINALIDADE	Assegurar os níveis de qualidade na execução dos serviços.	
METAS A CUMPRIR	A maior pontuação possível.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registros mensais de ocorrências e aferição semestral do resultado com constatação formal.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por intermédio da equipe de fiscalização do contrato.	
PERIODICIDADE	Registro por ocorrência com fechamento mensal e aferição semestral do resultado.	
MECANISMOS DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no semestre de referência, conforme Lista de Ocorrências - Indicador 6.	
INÍCIO DA VIGÊNCIA		A partir do início da prestação do serviço.

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO	OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO
	0 a 1	30 (trinta)
	2 a 3	25 (vinte e cinco)
	4 a 5	15 (quinze)
	6 a 7	10 (dez)
	8 ou mais	00 (zero)
SANÇÕES	A cada verificação de baixa qualidade nos serviços prestados, a CONTRATADA será notificada para não reincidir em avaliações inferiores ao limite mínimo. Constatado por 3 (três) vezes seu baixo rendimento, além do ajuste no pagamento a cada constatação, poderão ser aplicadas as sanções previstas na legislação, no edital ou no contrato.	

1.2. FISCALIZAÇÃO

1.2.1. Plano de Fiscalização.

PLANO DE FISCALIZAÇÃO DA MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA	
Indicador	Periodicidade da fiscalização
INDICADOR 1 – Fornecimento e uso de EPIS e/ou uniformes	Registro por ocorrência com fechamento mensal e aferição semestral do resultado.
INDICADOR 2 – Tempo de resposta às solicitações do contratante	Registro por ocorrência com fechamento mensal e aferição semestral do resultado.
INDICADOR 3 – Atrasos no pagamento de funcionários	Registros por ocorrência (pessoa), com fechamento mensal e aferição semestral do resultado.
INDICADOR 4 – Atraso ou ausência de pessoal para a prestação dos serviços	Registro por ocorrência com fechamento mensal e aferição semestral do resultado.
INDICADOR 5 – Cometimento de falhas contratuais	Registro por ocorrência com fechamento mensal e aferição semestral do resultado.
INDICADOR 6 – Qualidade dos serviços prestados	Registro por ocorrência com fechamento mensal e aferição semestral do resultado.

1.2.2. Etapas.

1.2.2.1. Fiscalização no decorrer do mês.

1.2.2.1.1. A fiscalização ocorrerá de acordo com a necessidade de cada indicador.

1.2.2.1.2. As ocorrências em quaisquer indicadores deverão ser informadas à CONTRATADA, por escrito, necessariamente via sistema de SGP-e e, caso o fiscal prefira, de forma complementar por e-mail, e poderão ser anexados fotos, vídeos ou outro tipo de registro que comprove a ocorrência que o fiscal julgue necessário.

1.2.2.1.3. A CONTRATADA deve acusar o recebimento sempre que receber uma comunicação dos fiscais.

1.2.2.1.4. Em cada vistoria para verificação de falhas contratuais e aferição da qualidade do serviço deverão ser observadas as Listas de Ocorrências correspondentes.

1.2.2.1.5. A frequência de realização das vistorias será por iniciativa da equipe de fiscalização ou por provocação, ou seja, quando tiver uma ocorrência verificada por algum servidor/usuário da área prevista no contrato.

1.2.2.1.6. A cada vistoria, a equipe de fiscalização identificará a existência ou não de falhas apresentadas na lista de ocorrências e preencherá o relatório com a indicação dos locais de apuração, quando for o caso, e o somatório total do dia da vistoria.

1.2.2.1.7. Considera-se um ambiente a porção do espaço acessada por uma porta ou corredor (gerências, diretorias, gabinetes, salas de reunião, auditórios, banheiros, copas).

1.2.2.1.8. Consideram-se corredores os ambientes independentes, como *hall* de entrada, corredores por andar, escadas (meio lance para cima e meio lance para baixo).

1.2.2.1.9. Considera-se para a limpeza das áreas externas, todas as calçadas, passeios e pistas formam um único ambiente.

1.2.2.1.10. Lista de ocorrências.

1.2.2.1.10.1. Lista de Ocorrências: Indicador 5 - Cometimento de Falhas Contratuais.

LISTA DE OCORRÊNCIAS: INDICADOR 5 – COMETIMENTO DE FALHAS CONTRATUAIS		
Código Identificador	Ocorrências	Unidades de Medida
1	Manter empregado sem qualificação para a execução do objeto.	Por ocorrência
2	Suspender ou interromper a execução do objeto, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.	Por ocorrência
3	Permitir situação que origine a possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou de consequências letais.	Por ocorrência
4	Não substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	Por ocorrência
5	Não cumprir determinação formal da fiscalização, inclusive instrução complementar.	Por ocorrência
6	Não apresentar, quando solicitada, documentação fiscal, trabalhista e/ou previdenciária.	Por ocorrência
7	Não cumprir legislação (legal ou infralegal), ou ainda norma técnica inerente à execução do objeto.	Por ocorrência
8	Não manter as suas condições de habilitação.	Por ocorrência
9	Alterar ou não prestar informação quanto à qualidade, quantidade ou composição de qualquer componente do objeto.	Por ocorrência
10	Apresentar documentação e/ou informação falsa; fraudar a execução da obrigação assumida; comportar-se de modo inidôneo; cometer fraude fiscal.	Por ocorrência
11	Outras ocorrências conforme previsão contratual.	Por ocorrência

1.2.2.1.10.2. Lista de Ocorrências: Indicador 6 - Qualidade dos Serviços Prestados.

LISTA DE OCORRÊNCIAS: INDICADOR 6 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO: Servente – Encarregado

Código Identificador	Ocorrências	Unidades de Medida
A1	Falta de reposição de materiais e insumos (papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, sacos de lixo, etc.) em ambientes onde existem os respectivos suportes e <i>dispensers</i> instalados.	Por ocorrência
A2	Mau cheiro nos banheiros ou copas, exceto o cheiro causado por falhas na estrutura do prédio.	Por banheiro ou copa
A3	Dejetos visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros nos pisos, pias, bancadas, espelhos, vasos sanitários.	Por banheiro ou copa
A4	Bancadas dos banheiros ou copas molhadas ou empoçadas em mais de 1/3 de sua área, exceto as observadas durante a realização dos serviços de limpeza e as causadas por falhas na estrutura do prédio (vazamentos, infiltrações, entupimentos, dentre outras).	Por banheiro ou copa
A5	Sujeira ou mofo, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, nas geladeiras e frigobares .	Por geladeira ou frigobar
A6	Transbordamento de lixeiras em qualquer área.	Por lixeira
A7	Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sobre as mesas, balcões, estações de trabalho , estantes e livros da biblioteca e demais móveis e utensílios.	Por ambiente
A8	Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície) nas faces internas das esquadrias externas, nas paredes e nas divisórias .	Por ambiente
A9	Existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos frios , visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.	Por ambiente
A10	Existência de manchas, farelos, areia, terra, pedaços de papel, “pegadas”, umidade ou quaisquer sujidades nos pisos de carpete , visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.	Por ambiente
A11	Existência de manchas grosseiras (removíveis mediante limpeza simples) nas paredes e tetos , visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.	Por ambiente
A12	Existência de manchas, poeira e quaisquer sujidades visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, em pisos, paredes e tetos de elevadores e nas barreiras físicas e catracas das portarias .	Por elevador ou por portaria
A13	Poças ou umidades nos pisos, paredes e tetos , visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, exceto as observadas durante a realização dos serviços de limpeza e as causadas por falhas na estrutura do prédio (vazamentos, infiltrações, entupimentos, dentre outras).	Por ambiente

A14	Existência de sujeiras grosseiras (inclusive teias de aranha) nos forros, tetos, eletrocalhas, luminárias, tubulações de teto etc. nas garagens, oficinas, depósitos e demais áreas dos subsolos.	Por ambiente
A15	Presença de lixo e folhas decadentes visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 m nas áreas externas de limpeza.	Por ambiente
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS: Apoio Administrativo – Apoio de Gabinete – Auxiliar de Informática – Telefonista – Recepcionista – Emissor de Documentos – Office Boy		
B1	Documentos, dados, registros, informações, sem a devida entrada, transmissão e/ou transcrição , a quem ou onde se deva encaminhar.	Por ocorrência
B2	Falta de atendimento a servidores, visitantes, chamadas telefônicas internas e externas sem justificativa.	Por ocorrência
B3	Material de expediente utilizado sem o devido zelo ou deixado em lugar indevido, de forma a danificá-lo, ou ainda utilizado com desperdício.	Por ocorrência
B4	Falta de organização com o material utilizado, pessoal ou coletivamente, bem como, com documentos e informações oficiais, na unidade.	Por ocorrência
B5	Negativa no encaminhamento ou prestação de informações básicas em assuntos relacionados à sua área de atuação.	Por ocorrência
B6	Negativa de apoio na execução das atividades na área administrativa da unidade, ou ainda, aos servidores nos assuntos relacionados à área de atuação.	Por ocorrência
B7	Falta de sigilo e preservação das informações e documentos relacionados às atividades.	Por ocorrência
SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO: Garçom – Copeiro – Merendeiro – Cozinheiro – Auxiliar de Cozinha		
C1	Falta de organização e higiene em cozinha/copa/dispensa/área de apoio e de servir. Ausência da limpeza diária , guarda dos utensílios nos respectivos lugares, sem a manutenção da ordem e higiene do local.	Por ocorrência
C2	Utensílios inerentes à alimentação em locais desapropriados e não higienizados.	Por ocorrência
C3	Deixar de preparar, processar ou auxiliar no preparo de alimentos ou bebidas a serem servidas.	Por ocorrência
C4	Deixar de servir nos locais indicados, com discrição e em perfeitas condições de higiene pessoal .	Por ocorrência
C5	Ausência de controle diário do material existente, sem relação de suas quantidades para a manutenção do nível de estoque e evitar extravios e desperdícios.	Por ocorrência
C6	Falta da verificação da qualidade dos gêneros alimentícios , bem como, conferência de período de validade.	Por ocorrência

C7	Produtos de limpeza e de apoio utilizados de maneira inadequada, ocasionando desperdício .	Por ocorrência
SERVIÇOS DE JARDINAGEM: Jardineiro		
D1	Vegetação em processo de estresse hídrico (amareladas e murchas) em áreas de jardim.	Por ocorrência
D2	Gramma alta , por falta de poda, que ultrapasse 10 centímetros de uma régua colocada na posição vertical.	Por ocorrência
D3	Gramado com borda sem recorte , sem escarificação e falta de afofamento de canteiros e gramados.	Por ocorrência
D4	Falta de preparo do solo para plantio.	Por ocorrência
D5	Falta de adubação e aeração da área gramada.	Por ocorrência
D6	Existência de mudas que necessitem de repicagem e transplante.	Por ocorrência
D7	Existência de ervas daninhas e folhas velhas ou danificadas nos gramados e canteiros.	Por ocorrência
D8	Existência de pragas (cupim, formiga, piolho etc.) e doenças nos canteiros, gramados e árvores.	Por ocorrência
D9	Existência de plantas mortas ou decadentes, sem a substituição das plantas inadequadas, por mudas novas fornecidas pela unidade.	Por ocorrência
D10	Existência de espaços “carecas” , sem a cobertura vegetal de espécies adequadas ao projeto de paisagismo.	Por ocorrência
D11	Existência de sujidades na superfície e no fundo dos espelhos d’água (quando houver).	Por ocorrência
D12	Falta de poda em árvores e arbustos com formações inadequadas, tais como: galhos encostando em estruturas construídas ou invadindo vias de circulação de veículos, árvores e arbustos secos e mortos, folhas de árvores que estejam atrapalhando a visão de motoristas ou em situação de queda, canteiros tipo “cerca viva” com folhagens de alinhamento não uniforme.	Por ocorrência
D13	Existência de terra e outras sobras dos jardins deixadas nos gramados e calçadas.	Por ocorrência
D14	Existência de mato ao redor de todos os alambrados dos edifícios pertencentes a unidade.	Por ocorrência
D15	Presença de lixo e folhas decadentes nas áreas ajardinadas e arredores.	Por ocorrência
SERVIÇOS DE ZELADORIA: Zelador		
E1	Edificações sem conservação, com a necessidade de pequenos reparos (quebra de reboco ou descascamento de pintura), mesmo quando disponibilizado o material necessário pela CONTRATANTE. Considerando todas as construções físicas existentes no mesmo, inclusive os muros da propriedade.	Por ambiente

E2	Existência de entulhos nas dependências da unidade e arredores.	Por ocorrência
E3	Deixar de prestar serviços hidráulicos e elétricos, corretivos e preventivos, mesmo quando disponibilizado o material necessário pela CONTRATANTE.	Por ocorrência
E4	Máquinas, motores e equipamentos, com falta de zelo e necessidade de manutenção.	Por equipamento
E5	Negar auxílio no transporte manual ou com uso de carrinho de: móveis, equipamentos, materiais, volumes, etc., de uma instalação para outra ou para veículo.	Por ocorrência
SERVIÇOS DE MOTORISTA		
F1	Negar dirigir, manobrar e transportar pessoas, equipamentos ou materiais autorizados em veículos de trabalho.	Por ocorrência
F2	Negar a realização da entrega de malotes e documentos, na unidade ou fora dela.	Por ocorrência
F3	Veículo sem manutenção básica para o uso, mesmo quando autorizada a manutenção pela CONTRATANTE.	Por veículo
F4	Veículo sem abastecimento de combustível, mesmo dadas as condições de abastecimento pela CONTRATANTE.	Por veículo
F5	Negar realizar reparos de emergência no veículo, mesmo quando disponibilizado o material necessário pela CONTRATANTE.	Por ocorrência
F6	Carteira Nacional de Habilitação vencida, com pendências ou não correspondente à categoria exigida em edital/termo de referência.	Por ocorrência
F7	Expor a segurança de passageiros e cargas confiados, sem observar medidas de segurança contra acidentes.	Por ocorrência
F8	Falta de zelo com a limpeza e conservação dos veículos, bem como, inobservância do calendário de manutenção.	Por ocorrência
SERVIÇOS DE ELETRICISTA		
G1	Executar sem planejamento prévio, quaisquer serviços elétricos, bem como, a instalação e distribuição de alta e baixa tensão em instalações prediais da unidade.	Por ocorrência
G2	Deixar de instalar, montar e reparar instalações elétricas e equipamentos auxiliares.	Por ocorrência
G3	Deixar de efetuar a manutenção preventiva de motores, transformadores, disjuntores, reatores, equipamentos elétricos em geral, sistemas de comando, sinalização e proteção, mesmo dadas as condições para a manutenção pela CONTRATANTE.	Por ocorrência

G4	Deixar de efetuar estudos detalhados das necessidades de demanda e levantamento das características dos equipamentos em funcionamento a fim de dimensionar as alterações na rede de instalações elétricas.	Por ocorrência
G5	Falta de zelo pelo funcionamento adequado do sistema elétrico dos edifícios, sem observar os projetos executivos de eletricidade, sem dirimir dúvidas com os engenheiros para observância de detalhes de segurança no trabalho e propor modificações necessárias.	Por ocorrência
G6	Negar a instalação, reparos e manutenção das redes elétricas de 220V até 380V.	Por ocorrência
G7	Deixar de instalar, substituir disjuntores nos quadros de distribuição da rede elétrica prediais da unidade mesmo dadas as condições para a manutenção pela CONTRATANTE.	Por ocorrência
G8	Deixar de realizar manutenção de redes de ar condicionado, mesmo dadas as condições para a manutenção pela CONTRATANTE.	Por ocorrência
G9	Negativa na execução de trabalhos técnicos que visem o suporte e cumprimento de processos, procedimentos e regulamentações pertinentes à sua área de atuação.	Por ocorrência
SERVIÇOS DE MECÂNICO		
H1	Deixar de montar e instalar máquinas e equipamentos da unidade.	Por equipamento
H2	Negar o planejamento e realização de manutenções em veículos ou equipamentos.	Por ocorrência
H3	Deixar de prestar serviços de mecânica em veículos de diversas marcas, compreendendo mecânica em geral, injeção eletrônica, eletricidade, suspensão, freios, manutenção de motores, substituição de peças, bem como, deixar de testar o desempenho de componentes e sistemas de veículos, mesmo dadas as condições para a manutenção pela CONTRATANTE.	Por ocorrência
SERVIÇOS DE PORTEIRO		
I1	Deixar de percorrer sistematicamente o local de trabalho e inspecionar suas dependências, para evitar incêndios, roubos, entrada de pessoas estranhas e outras anormalidades.	Por ocorrência
I2	Falta do controle de fluxo de pessoas, sem identificar, orientar e encaminhar aos lugares desejados.	Por ocorrência
I3	Negativa na escolta de pessoas e mercadorias.	Por ocorrência
I4	Deixar de fazer manutenções ou reparos simples nos locais de trabalho, mesmo quando disponibilizado o material necessário pela CONTRATANTE.	Por ocorrência
SERVIÇOS DE OPERADOR DE EMPILHADEIRA		
I6	Deixar de movimentar, organizar ou remover cargas, bens permanentes, de consumo e veículos	Por ocorrência

	apreendidos.	
I7	Falta de zelo com a manutenção do equipamento, bem como, deixar de verificar as necessidades de trocas de óleo, água de bateria e abastecimento.	Por equipamento
I8	Deixar de manter o equipamento limpo e lubrificado.	Por equipamento
I9	Empilhadeira com a necessidade de consertos para sua conservação, mesmo dadas as condições para a manutenção pela CONTRATANTE.	Por equipamento
SERVIÇOS DE OPERADOR DE SOM E IMAGEM		
J1	Deixar de operar e monitorar sistemas de sonorização, iluminação e imagem.	Por ocorrência
J2	Não realizar serviços básicos de manutenção preventiva em equipamentos ou instalações de som, luz e imagem.	Por equipamento
J3	Não instalar, posicionar e configurar câmeras, microfones, projetores de luz, aparelhos de som, imagem e luz, quando solicitado.	Por ocorrência
J4	Deixar de examinar as instalações sob o ponto de vista sonoro.	Por ocorrência
Ocorrências comuns a todos os tipos de POSTOS DE SERVIÇOS:		
K1	Atitudes que configurem ausência de espírito de equipe e de ética profissional .	Por ocorrência
K2	Atitudes que configurem ausência de zelo pela manutenção de um ambiente de trabalho tranquilo e livre de conflitos , de forma a preservar a imagem da unidade e a qualidade dos serviços.	Por ocorrência
K3	Deixar de requisitar material essencial para o trabalho.	Por ocorrência
K4	Facilitação da entrada de pessoas indevidas a lugares e ambientes que tenham algum tipo de restrição previamente informada.	Por ocorrência
K5	Facilitação da entrada de materiais que não sejam pertinentes ao desenvolvimento das funções inerentes à unidade.	Por ocorrência
K6	Facilitação do ingresso de vendedores ambulantes e assemelhados às instalações, sem que estejam devidamente e previamente autorizados pela autoridade da unidade.	Por ocorrência
K7	Utilização das dependências, informações, documentos e/ou equipamentos públicos para fins diversos do objeto ou sem autorização formal da unidade responsável, causando ainda, por culpa ou dolo, destruição ou dano aos mesmos.	Por ocorrência

1.2.2.1.11. Relatório de vistoria na prestação de serviço de mão de obra terceirizada – por dia de vistoria.

RELATÓRIO DE VISTORIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA – POR DIA DE VISTORIA
PRÉDIO/SETOR:

DATA DA VISTORIA:			
FISCAIS QUE REALIZARAM A VISTORIA:			
CONTRATADA:			
CNPJ:			
Nº DO CONTRATO:			
POSTO(S) COM FALHAS NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:			
INDICADOR	OCORRÊNCIAS	DESCRIÇÃO DOS FATOS	NÚMERO DE OCORRÊNCIA(S) AO DIA
INDICADOR 1 FORNECIMENTO E USO DE EPIS E/OU UNIFORME	Terceirizado sem uniforme completo, EPIs ou crachá, conforme o caso.		
INDICADOR 2 TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CONTRATANTE	Representante da empresa terceirizada deixou de resolver demanda antes do prazo de 48h.		
INDICADOR 3 ATRASOS NO PAGAMENTO DE FUNCIONÁRIOS	Atraso nos pagamentos de salários, benefícios ou encargos legais.		
INDICADOR 4 ATRASO OU AUSÊNCIA DE PESSOAL PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	Atrasos ou ausência de pessoal que não tenham sido informados e justificados à CONTRATANTE e que o tempo de atraso ou ausência não tenha sido compensado ou descontado da folha de pagamento, conforme previsto no contrato.		
INDICADOR 5 – COMETIMENTO DE FALHAS CONTRATUAIS			
Nº IDENTIFICADOR (ver lista de ocorrências)	OCORRÊNCIAS (descrever com as próprias palavras a ocorrência)		
TOTAL DE OCORRÊNCIAS DIÁRIAS NO INDICADOR 5			
INDICADOR 6 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS			
Nº IDENTIFICADOR (ver lista de ocorrências)	OCORRÊNCIAS (descrever com as próprias palavras a ocorrência)	AMBIENTE (descrever o local, por ex., banheiro feminino do primeiro andar)	

TOTAL DE OCORRÊNCIAS DIÁRIAS NO INDICADOR 6		
CONTRATANTE CONTRATADA (assinado digitalmente) (assinado digitalmente)		

1.2.2.1.11.1. O Relatório de vistoria na prestação de serviço de mão de obra terceirizada – por dia de vistoria serve para identificar os gargalos da prestação do serviço, como também promover correções nos locais identificados.

1.2.2.2. Fechamento mensal.

1.2.2.2.1. A Fiscalização preencherá mensalmente o Relatório de ocorrências dos indicadores de mão de obra terceirizada. Este relatório corresponde ao somatório de ocorrências para cada um dos indicadores, como também servirá para informar se a CONTRATADA possui alguma sanção referente ao contrato em questão.

1.2.2.2.2. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá 3 (três) dias para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

1.2.2.2.3. Relatório de ocorrências nos indicadores de serviços de mão de obra terceirizada - fechamento mensal:

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS NOS INDICADORES DE SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA - FECHAMENTO MENSAL	
ÓRGÃO:	
FISCAIS:	
MÊS DE REFERÊNCIA:	
CONTRATADA:	
CNPJ:	
Nº DO CONTRATO:	
INDICADOR 1 – FORNECIMENTO E USO DE EPIS E/OU UNIFORMES	
Total ocorrências (anexar comunicações formais à CONTRATADA).	
INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CONTRATANTE	
Total ocorrências (anexar comunicações formais à CONTRATADA).	
INDICADOR 3 – ATRASOS NO PAGAMENTO	
Total ocorrências (anexar comunicações formais à CONTRATADA).	
INDICADOR 4 – ATRASO OU AUSÊNCIA DE PESSOAL PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Total ocorrências (anexar comunicações formais à CONTRATADA).	
INDICADOR 5 – COMETIMENTO DE FALHAS CONTRATUAIS	
Total ocorrências (anexar comunicações formais à CONTRATADA).	
INDICADOR 6 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Total ocorrências (anexar comunicações formais à CONTRATADA).	

FOI INSTAURADO ALGUM PROCESSO REFERENTE À APLICAÇÃO DE SANÇÃO, NO MÊS DE REFERÊNCIA?	
Se sim, qual o número do processo SGPe?	
HÁ ALGUM PROCESSO REFERENTE À APLICAÇÃO DE SANÇÃO ANTERIORMENTE INSTAURADO?	
Se sim, quais os números dos processos SGPe?	
CONTRATANTE CONTRATADA (assinado digitalmente) (assinado digitalmente)	

1.2.2.3. Aferição semestral.

1.2.2.3.1. A Fiscalização preencherá semestralmente o Relatório de ocorrências dos indicadores de mão de obra terceirizada para fins de ajuste de pagamento. Este relatório corresponde ao resumo das pontuações obtidas em cada um dos indicadores, como também servirá para informar se a CONTRATADA possui alguma sanção referente ao contrato em questão.

1.2.2.3.2. O conjunto dos cálculos resultantes da aferição dos indicadores demonstrará o reflexo do IMR no faturamento do final de cada 6 meses de contrato.

1.2.2.3.3. Caso o contrato se encerre, a contratada deverá pagar a glosa correspondente aos meses de execução do contrato dentro do semestre de forma proporcional.

1.2.2.3.4. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 até 100 pontos.

1.2.2.3.5. Aplica-se a fórmula: $\sum$ dos indicadores 1 (um) a 6 (seis) – pontuação máxima 100 (cem) pontos.

1.2.2.3.6. Relatório de ocorrências nos indicadores de serviços de mão de obra terceirizada para fins de ajuste de pagamento:

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS NOS INDICADORES DE SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA PARA FINS DE AJUSTE DE PAGAMENTO	
ÓRGÃO:	
FISCAIS:	
MÊS DE REFERÊNCIA:	
CONTRATADA:	
CNPJ:	
Nº DO CONTRATO:	
INDICADOR 1 – FORNECIMENTO E USO DE EPIS E/OU UNIFORMES	
Pontuação total semestral (anexar comunicações formais à CONTRATADA).	
INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DO CONTRATANTE	
Pontuação total semestral (anexar comunicações formais à CONTRATADA).	
INDICADOR 3 – ATRASOS NO PAGAMENTO	
Pontuação total semestral (anexar comunicações formais à CONTRATADA).	
INDICADOR 4 – ATRASO OU AUSÊNCIA DE PESSOAL PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	

Pontuação total semestral (anexar comunicações formais à CONTRATADA).		
INDICADOR 5 – COMETIMENTO DE FALHAS CONTRATUAIS		
Pontuação total semestral (anexar comunicações formais à CONTRATADA).		
INDICADOR 6 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS		
Pontuação total semestral (anexar comunicações formais à CONTRATADA).		
PONTUAÇÃO TOTAL DOS INDICADORES (somatório dos pontos dos indicadores)		
Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	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	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal do 6º mês) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		
FOI INSTAURADO ALGUM PROCESSO REFERENTE À APLICAÇÃO DE SANÇÃO, NO MÊS DE REFERÊNCIA?		
Se sim, qual o número do processo SGPe?		
HÁ ALGUM PROCESSO REFERENTE À APLICAÇÃO DE SANÇÃO ANTERIORMENTE INSTAURADO?		
Se sim, quais os números dos processos SGPe?		
CONTRATANTE CONTRATADA (assinado digitalmente) digitalmente)		(assinado

1.3. AJUSTE DO PAGAMENTO

1.3.1. Semestralmente, a partir do relatório de ocorrências nos indicadores de serviços de mão de obra terceirizada para fins de ajuste de pagamento é obtida a pontuação total que se enquadrará em uma faixa de pontuação de qualidade da ordem de serviço. Consequentemente, saberá o fator de ajuste do nível de serviço conseguido pela CONTRATADA.

1.3.2. Caso a contratada não execute os serviços com a qualidade mínima exigida, poderá, como consequência, ter a redução do valor a faturar no 6º mês de referência até o limite de 10% (dez por cento).

1.3.3. A avaliação inferior a 40 (quarenta) pontos por três vezes, contínuas ou não, poderá ensejar a rescisão do contrato.

1.3.4. Durante os primeiros 3 (três) meses de contrato, a título de carência para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e a CONTRATANTE conheça, discuta e adapte localmente o procedimento avaliativo; o fator de ajuste de nível de serviço obtido não repercutirá no valor da fatura nem será usado como critério para sanções ou para decisão de prorrogação contratual. Nesses

meses o valor da fatura será igual ao valor máximo de medição, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao fator de ajuste de nível de serviço.

1.3.5. Ajustes de pagamento de acordo com a pontuação de qualidade obtida no mês pela CONTRATADA:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	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	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal do 6º mês) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		