

ANEXO I – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. FINALIDADE E APLICAÇÃO

O Instrumento de Medição de Resultado – IMR será aplicado mensalmente para aferir, de forma objetiva, a qualidade, a regularidade, a conformidade operacional e a rastreabilidade dos serviços de limpeza urbana. O resultado do IMR repercutirá no valor devido à contratada, conforme os indicadores, pesos, fórmulas e percentuais de ajuste financeiro definidos neste Anexo.

O IMR não substitui a medição quantitativa. Antes de sua aplicação, serão excluídos da medição os serviços não executados, não comprovados, rejeitados ou executados em quantidade inferior à efetivamente medida. O ajuste pelo IMR incidirá somente sobre a medição quantitativa líquida.

Não será utilizado indicador autônomo de produtividade operacional, pois a produtividade já está refletida na própria sistemática de medição e pagamento por unidades efetivamente executadas, tais como metro quadrado, metro linear e hora/equipe. É vedada a aplicação de dupla glosa pelo mesmo fato e sobre a mesma base de cálculo.

2. INDICADORES, PESOS E CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO

Indicador	Peso	Objeto de avaliação	Critério de verificação	Unidade de avaliação	Meta	Nota do indicador
1. Nível de limpeza urbana	25%	Qualidade final das áreas atendidas, especialmente ausência de resíduos visíveis após a execução.	Inspeção amostral em campo, registros fotográficos, relatórios e registros da fiscalização.	Percentual de áreas vistoriadas em conformidade.	≥ 95%	Percentual de áreas conformes no período, limitado a 100 pontos.
2. Cumprimento de rotas e cobertura territorial	20%	Execução das rotas, setores e áreas programadas ou determinadas por ordem de serviço.	Relatórios operacionais, registros digitais, rastreamento, ordens de serviço e validação em campo.	Percentual de rotas, setores e áreas cumpridos.	≥ 98%	Percentual efetivamente cumprido no período, limitado a 100 pontos.
3. Regularidade e frequência dos serviços	15%	Cumprimento da periodicidade, dias, horários e frequências definidos.	Cronogramas, registros de execução, ordens de serviço, controles digitais e inspeções.	Percentual de frequências regularmente cumpridas.	≥ 95%	Percentual de frequências cumpridas, limitado a 100 pontos.
4. Atendimento às demandas extraordinárias	10%	Resposta às solicitações extraordinárias e emergenciais formalmente emitidas pela Administração.	Chamados, ordens de serviço, prazo de atendimento e comprovação de conclusão.	Percentual de demandas cujo atendimento tenha sido iniciado e concluído nos prazos fixados na respectiva ordem de serviço.	≥ 90%	Prazo de atendimento: o prazo aplicável será aquele expressamente fixado na ordem de serviço, observado o limite máximo de até 4 horas para início do atendimento das demandas emergenciais e de até 24 horas para início das demais demandas extraordinárias, contado do recebimento da solicitação pela contratada, salvo prazo diverso tecnicamente justificado pela fiscalização em razão da natureza, extensão ou complexidade da ocorrência.
5. Conformidade operacional e técnica	15%	Adequação de equipes, veículos, máquinas, equipamentos, ferramentas, insumos, sinalização, segurança e procedimentos técnicos.	Inspeções, checklists, registros de manutenção, relatórios técnicos e demais evidências da fiscalização.	Percentual de itens avaliados em conformidade.	≥ 95%	Percentual de itens conformes, limitado a 100 pontos.

Indicador	Peso	Objeto de avaliação	Critério de verificação	Unidade de avaliação	Meta	Nota do indicador
6. Registro e rastreabilidade da execução	10%	Disponibilidade, integridade, consistência e tempestividade dos registros comprobatórios da execução.	Conferência documental e digital de relatórios, fotos, rastreamento, rotas, horários, áreas e equipes.	Percentual de registros válidos apresentados.	100%	Percentual de registros válidos e tempestivos. A falta de prova indispensável poderá impedir o ateste da parcela correspondente.
7. Instalações sanitárias em campo	5%	Disponibilidade, quantidade, segregação por sexo, quando aplicável, higiene, manutenção e funcionamento dos banheiros químicos.	Inspeção em campo, registros fotográficos, relatórios, ordens de serviço e registros da fiscalização.	Percentual de frentes de trabalho regularmente atendidas.	100%	Percentual de frentes regularmente atendidas, limitado a 100 pontos.

3. CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO DA CONTRATADA – IDC

$$\text{IDC} = (\text{N1} \times 0,25) + (\text{N2} \times 0,20) + (\text{N3} \times 0,15) + (\text{N4} \times 0,10) + (\text{N5} \times 0,15) + (\text{N6} \times 0,10) + (\text{N7} \times 0,05)$$

As notas N1 a N7 corresponderão aos resultados apurados para os respectivos indicadores, em escala de 0 a 100 pontos. O IDC será expresso com duas casas decimais.

Quando um indicador for objetivamente inaplicável no período, seu peso será redistribuído proporcionalmente entre os demais indicadores avaliados. O peso ajustado de cada indicador aplicável será obtido pela divisão de seu peso original pela soma dos pesos dos indicadores aplicáveis no período, preservando-se o total de 100%.

4. FAIXAS FECHADAS DE DESEMPENHO E AJUSTE FINANCEIRO

IDC mensal	Classificação	Ajuste financeiro
95,00 a 100,00	Desempenho satisfatório	Sem glosa
90,00 a 94,99	Desempenho em atenção	Glosa de 2%
85,00 a 89,99	Desempenho intermediário	Glosa de 5%
80,00 a 84,99	Desempenho insatisfatório	Glosa de 8%
70,00 a 79,99	Desempenho insatisfatório grave	Glosa de 12%
Inferior a 70,00	Desempenho crítico	Glosa de 15%

Os percentuais são fechados e vinculantes, não cabendo à fiscalização escolher percentual diverso dentro da mesma faixa.

O ajuste financeiro será aplicado sobre a medição mensal líquida, após a exclusão dos serviços não executados, não comprovados, rejeitados ou já retirados por inexecução quantitativa.

Quando a falha estiver vinculada exclusivamente a determinado serviço, equipe ou parcela, o ajuste incidirá somente sobre o valor correspondente. Quando a falha for transversal e afetar a gestão, a rastreabilidade, a regularidade geral ou a conformidade integrada da execução, o ajuste poderá incidir sobre a medição mensal líquida, conforme identificação expressa da base de cálculo no relatório do IMR.

5. PROCEDIMENTO MENSAL DE APURAÇÃO

5.1. Ao final de cada período de medição, a fiscalização elaborará relatório do IMR contendo as notas de cada indicador, as evidências utilizadas, a memória de cálculo, os indicadores não aplicáveis, a eventual redistribuição de pesos, o IDC final, o percentual de glosa, a base de incidência e o valor financeiro resultante.

5.2. A contratada será cientificada do relatório e poderá apresentar manifestação fundamentada, acompanhada dos documentos pertinentes, no prazo estabelecido no Termo de Referência.

5.3. A manifestação será analisada pela fiscalização e pelo gestor do contrato antes da conclusão da liquidação da despesa, mediante decisão motivada.

5.4. O ajuste pelo IMR não possui natureza de sanção administrativa. A ocorrência também poderá ensejar procedimento sancionatório próprio quando configurar infração contratual, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

5.5. É vedada a aplicação de dupla glosa pelo mesmo fato e sobre a mesma base de cálculo.

6. DESEMPENHO INSUFICIENTE REITERADO

A obtenção de IDC inferior a 85 pontos por dois meses consecutivos ou por três meses alternados no período de seis meses caracterizará desempenho insuficiente reiterado e ensejará:

- a) apresentação de plano de ação corretiva pela contratada;
- b) intensificação da fiscalização;
- c) acompanhamento específico dos indicadores críticos;
- d) revisão das rotinas operacionais; e
- e) avaliação quanto à instauração de procedimento administrativo sancionatório.

A reincidência não implicará majoração automática do percentual de glosa previsto para o IDC mensal, devendo o ajuste financeiro permanecer vinculado ao resultado efetivamente apurado em cada período.

Quando a conduta também configurar infração contratual, poderão ser aplicadas as sanções cabíveis em procedimento próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

É vedada a aplicação de dupla consequência financeira pelo mesmo fato e sobre a mesma base de cálculo.

Marcos Roberto Sovinski – Matrícula 175.924
Servidor designado pela Portaria nº 302/GAB/SAD/2026