

Apêndice D

Instrumento de Medição de Resultado – IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme a Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, 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.

1.2. 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.

1.3. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o IMR entre as partes, baseando-se no indicador e meta definidos neste documento, especificadamente no item 2.

1.4. Objetivo: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade durante toda a execução contratual.

1.5. Forma de avaliação: Definição de indicadores que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

1.6. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em glosas, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

1.7. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

1.8. O IMR será implementado a partir da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal do Contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

1.9. A nota fiscal mensal deverá ser emitida após a avaliação do IMR, contemplando o valor total conforme faixas de ajustes no pagamento discriminados nos indicadores.



2. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES

2.1. Será utilizado 01 (um) indicador, com base na pontuação obtida pela soma dos pontos de 05 (cinco) módulos (A, B, C, D e E).

INDICADOR – Soma da pontuação dos módulos de avaliação: A, B, C, D, e E.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir índices mínimos aceitáveis de qualidade na prestação de serviços, com base nos critérios de: Treinamento da Equipe; Apresentação/Uniformização; Assiduidade; Pontualidade; e Relacionamento.
Meta a cumprir	Mínimo de 10 pontos.
Instrumento de Medição	Avaliação realizada periodicamente pelo Fiscal de Contrato.
Forma de acompanhamento	Planilha de dados preenchido pelo Fiscal de Contrato com base na execução mensal.
Mecanismo de cálculo	Soma da pontuação dos módulos de avaliação: A, B, C, D, e E.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Concomitante ao início da prestação do serviço contratado.
Faixa de ajustes no pagamento	De 10 a 15 pontos – 100% da fatura De 4 a 9 pontos – 99% da fatura De 0 a 3 pontos – 98% da fatura
Observações	Aplicável apenas nos meses que houver prestação de serviços.

2.2. A avaliação limita-se à atribuição, no formulário de avaliação da qualidade dos serviços, dos conceitos de “muito bom”, “bom”, “regular” e “péssimo”, equivalente aos valores 3, 2, 1 e 0 para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário;

2.3. Cinco módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:



Módulos	Peso da avaliação para cada ponto obtido	Pontuação Máxima
A	1,0	3,0
B	1,0	3,0
C	1,0	3,0
D	1,0	3,0
E	1,0	3,0
Resultado máximo de avaliação		15,0

2.4. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa de pontuação obtida	Percentual de recebimento na fatura
10,0 a 15,0	100%
9,0 a 4,0	99%
3,0 a 0	98%

2.5. Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir pelo menos a meta de 10,0 pontos;

2.6. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa;

2.7. No primeiro mês de execução do contrato, a aferição será preventiva e as posteriores avaliativas;

2.7.1. Preventiva: que tem caráter preventivo/corretivo. Diante da constatação de problemas, será dada ciência à Contratada, para resolução de pendências, caso haja, ao longo do período.

2.7.2. Avaliativa: a que terá validade para contagem da pontuação que determinará a percentagem de pagamento.

2.8. A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá ser penalizada com a rescisão contratual, nas seguintes condições:

2.8.1. Faixa de pontuação obtida for 0 (zero) pontos;



2.8.2. Em caso de reincidência de falhas penalizadas com o desconto de 10% por mais de três vezes durante a vigência deste contrato (12 meses);

2.8.3. A pontuação for inferior a 4,0 pontos por três meses consecutivos.

2.9. Poderão ser utilizadas outras formas de avaliações concomitante ao IMR para validar a efetividade dos serviços durante a execução contratual.

2.10. Modelo de formulário de avaliação:

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO

Para uso do Fiscal de Contratos

PERÍODO AVALIADO:		VIGÊNCIA CONTRATUAL:	
CONTRATO N.º:		PA N.º:	
CONTRATADA:		PF N.º:	
CNPJ:		PREPOSTO:	
OBJETO:			

TERMO DE REFERÊNCIA - PREGÃO ELETRÔNICO N.º XXX/2022
DESCRIÇÃO
META A CUMPRIR
Mínimo de 10 pontos
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO
De 10 a 15 pontos – 100% da fatura
De 4 a 9 pontos – 99% da fatura
De 0 a 3 pontos – 98% da fatura

MÓDULO A	
Treinamento da Equipe	
Os serviços são executados por funcionários capacitados, acrescentando valor a prestação do serviço.	3
Os serviços são executados por funcionários capacitados, mas que vez ou outra, compromete a prestação dos serviços.	2
Os serviços são executados por funcionários com capacitação precária, que comprometem a prestação dos serviços.	1
Os serviços são executados por funcionários incapacitados, ocorrem atrasos que prejudicam as atividades, posturas inadequadas, desrespeitos aos servidores e agressividade no trato com os colegas.	0
Pontuação Obtida	



MÓDULO B	
Apresentação/Uniformização	
Uniformes completos, limpos, passados, íntegros, empregados com identificação funcional completa, cabelos presos e barbas feitas.	3
Uniformes incompletos, porém, limpos, passados, íntegros, empregados com identificação funcional completa, cabelos presos e barbas feitas.	2
Uniformes completos, porém, sujos, amarrotados, empregados sem identificação funcional completa, usando gorros, unhas compridas e adereços escandalosos.	1
Uniformes incompletos, sujos, amassados, com peças de uso pessoal, cabelos soltos, barbas por fazer e com adereços escandalosos.	0
Pontuação Obtida	

MÓDULO C	
Assiduidade	
Empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços.	3
Empregados comparecem ao serviço diariamente e se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços	2
Empregados comparecem ao serviço, mas faltam aos postos de trabalho pelo menos uma vez ao mês.	1
Empregados faltam aos postos de serviço, não apresentam atestados e não comunicam a chefia imediata e ao Encarregado-Geral	0
Pontuação Obtida	

MÓDULO D	
Pontualidade	
Empregados cumprem rigorosamente os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante.	3
Empregados cumprem os horários de chegada/saída e escalas de trabalho, utilizando o tempo de tolerância tanto na chegada como na saída	2
Empregados cumprem parcialmente os horários de chegada e saída e escalas de trabalho, apresentando alguns atrasos durante o mês de trabalho.	1
Empregados não cumprem os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante	0
Pontuação Obtida	

MÓDULO E	
Relacionamento	
Os empregados são cordiais e tem excelente relacionamento com as chefias imediatas, acatando as orientações da contratante.	3
Os empregados são cordiais e tem bom relacionamento com as chefias imediatas, acatando parcialmente as orientações da contratante	2
Os empregados são cordiais e não tem bom relacionamento com as chefias imediatas, acatando parcialmente as orientações da contratante.	1



Os empregados não são cordiais, não tem bom relacionamento com as chefias imediatas e não acatam as orientações da contratante	0
Pontuação Obtida	

PONTUAÇÃO TOTAL DOS MÓDULOS A, B, C, D e E	
---	--

DETALHAMENTO DAS OCORRÊNCIAS	
N.º	DESCRIÇÃO
1	
2	
3	

ANEXOS

FISCAL DE CONTRATO:	
DATA:	Portaria nº xxxx/2022