

## **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).

| <b>INDICADOR – Soma da pontuação dos módulos de avaliação: A, B, C, D, e E.</b> |   |
|---|---|
| <b>Item</b>   | <b>Descrição</b>  |
| 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<br><br>De 4 a 9 pontos – 99% da fatura<br><br>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              |
| <b>Resultado máximo de avaliação</b> |  | <b>15,0</b>      |

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

|                          |  |                             |  |
|--------------------------|--|-----------------------------|--|
| <b>PERÍODO AVALIADO:</b> |  | <b>VIGÊNCIA CONTRATUAL:</b> |  |
| <b>CONTRATO N.º:</b>     |  | <b>PA N.º:</b>              |  |
| <b>CONTRATADA:</b>       |  | <b>PF N.º:</b>              |  |
| <b>CNPJ:</b>             |  | <b>PREPOSTO:</b>            |  |
| <b>OBJETO:</b>           |  |                             |  |

| TERMO DE REFERÊNCIA - PREGÃO ELETRÔNICO N.º<br>90003/2026 |  |
|---|--|
| <b>DESCRIÇÃO</b>  |  |
|   |  |
| <b>META A CUMPRIR</b>                                     |  |
| Mínimo de 10 pontos                                       |  |
| <b>FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO</b>                      |  |
| 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  |   |
|---|---|
| <b>Treinamento da Equipe</b>  |   |
| 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 |
| <b>Pontuação Obtida</b>   |   |



| MÓDULO B   |   |
|--|---|
| <b>Apresentação/Uniformização</b>  |   |
| 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 |
| <b>Pontuação Obtida</b>  |   |

| MÓDULO C   |   |
|--|---|
| <b>Assiduidade</b>   |   |
| 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 |
| <b>Pontuação Obtida</b>  |   |

| MÓDULO D   |   |
|--|---|
| <b>Pontualidade</b>  |   |
| 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 |
| <b>Pontuação Obtida</b>  |   |

| MÓDULO E   |   |
|--|---|
| <b>Relacionamento</b>  |   |
| 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 |
| <b>Pontuação Obtida</b>  |   |

|   |  |
|---|--|
| <b>PONTUAÇÃO TOTAL DOS MÓDULOS A, B, C, D e E</b> |  |
|---|--|

| DETALHAMENTO DAS OCORRÊNCIAS |           |
|------------------------------|-----------|
| N.º                          | DESCRIÇÃO |
| 1                            |           |
| 2                            |           |
| 3                            |           |

| ANEXOS |
|--------|
|        |
|        |

| FISCAL DE CONTRATO: |                       |
|---------------------|-----------------------|
| <b>DATA:</b>        | Portaria nº xxxx/20XX |