



**MINISTÉRIO DA DEFESA  
EXÉRCITO BRASILEIRO  
9ª REGIÃO MILITAR  
(Gov das Armas Prov de MT/1821)  
REGIÃO MELLO E CÁCERES**

**PREGÃO ELETRÔNICO nº 90011/2025  
(Processo Administrativo nº 64320.025745/2025-16)**

**Apêndice X do Termo de Referência – Instrumento de Medição de Resultado (IMR)**

**1. DA DEFINIÇÃO**

1.1. Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, conforme modelo previsto no Edital, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

1.2.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

1.2.2. Deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

1.3. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

1.4. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

1.4.1. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;

1.5. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

1.6. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

1.7. É vedada a atribuição à contratada avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.4;

1.8. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

1.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores

previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

## **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:

- I. atraso no pagamento de salários e outros benefícios;
- II. o uso de EPI's e uniformes;
- III. tempo de resposta às solicitações da Contratante;
- IV. qualidade dos serviços prestados; e
- V. outras obrigações contratuais diversas.

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

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

2.2.2 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3 As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo de pontuação de qualidade.

<b>INDICADOR 1: ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamentos de Salários e outros benefícios
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal do Contrato através do Livro de Registros.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência.
Início da vigência	A partir do início da prestação de serviço
Faixa de ajustes no pagamento	- Sem ocorrências = 30 Pontos; - Uma ou mais ocorrências de atraso = 0 Pontos;
Sanções	Ver item 3.2

<b>INDICADOR 2- USO DE EPI's e UNIFORMES</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho, fornecimento e uso de uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal de Contrato através do Livro de Registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia).
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sem Ocorrências = 10 (dez) Pontos</li> <li>- 01 Ocorrência = 08 (oito) Pontos</li> <li>- 02 Ocorrências = 06 (seis) Pontos</li> <li>- 03 Ocorrências = 04 (quatro) Pontos</li> <li>- 04 Ocorrências = 02 (dois) Pontos</li> <li>- 05 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto</li> </ul>
Sanções	Ver item 3.2

<b>INDICADOR 3: TEMPO DE RESPOSTA AS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante/preposto
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sem atrasos: 10 pontos</li> <li>- 01 resposta com atraso = 08 pontos</li> <li>- 02 respostas com atraso = 06 pontos</li> <li>- 03 respostas com atraso = 04 pontos</li> <li>- 04 respostas com atraso = 02 pontos</li> <li>- 05 ou mais com atraso = 00 ponto</li> </ul>
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante conforme prazo estabelecido na notificação ou conforme estabelecido em edital, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo

<b>INDICADOR 4: QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir o nível global na prestação dos serviços
Meta a cumprir	Entregar todos os serviços com qualidade técnica superior e atualizada, primando pela excelência do serviço e do profissional e com garantia da execução, acabamento e segurança.

Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 30 Pontos, conforme resultados da pesquisa.
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

<b>INDICADOR 5: OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DIVERSAS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas
Meta a cumprir	Cumprir obrigações contratuais
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros
Periodicidade	Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sem atrasos: 20 pontos</li> <li>- 01 resposta com atraso = 15 pontos</li> <li>- 02 respostas com atraso = 10 pontos</li> <li>- 03 respostas com atraso = 05 pontos</li> <li>- 04 ou mais com atraso = 00 pontos</li> </ul>
Sanções	Ver item 3.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao cumprimento das obrigações contratuais não especificadas nos indicadores 1, 2 e 3, assim como, treinamento, funcionários em nível de escolaridade adequados, substituição de funcionários faltosos por funcionário e por dia, dentre outras obrigações contratuais.

### **PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Órgão/Unidade:	
Nº Contrato:	
Fiscal (is) do Contrato:	
Mês de Referência:	
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se Aplica/Não sei responder	

Serviços/Procedimentos/Especificações					
I. Rotina por Intervenção (A pedido da Administração)	O	B	R	I	N
- Prontidão e Proatividade na Prestação do Serviço					
- Realização das tarefas programadas/solicitadas					
- Conservação E zelo com os equipamentos					
- Tratamento ao público com zelo e urbanidade					
- Demonstração de técnica do profissional					
Rotina Semanal (01 vez por semana, no mínimo)	O	B	R	I	N
- Conservação E zelo com os equipamentos					
- Organização do ambiente de trabalho e equipamentos utilizados					
III. Rotinas Gerais (verificação Diária)	O	B	R	I	N
- Funcionário: Uniformes					
- Funcionário: EPI's					
- Funcionário: Pontualidade					
- Equipamentos e Materiais - Qualidade					
- Equipamentos e Materiais - Quantidade					
- Preposto - Atendimento as solicitações					
<b>Comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados</b>					
A – Número de quesitos pontuados por grau de satisfação (O B R I)					
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica / Não sei responder)					
C – Índice de Avaliação, por quesito ( * ) O B R I ( * ) dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].					
D – Pontuação Total ( * * ) ( * * ) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 30. [(O+B)x30].					

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

3.1.1 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 abaixo:

3.2 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de Pontuação de qualidade de serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado
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
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto	0,90

Valor devido na fatura mensal = (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço).  
Em caso de reincidência de pontuação (0) zero em qualquer indicativo: multa de 0,3% sobre o total da Nota Fiscal mensal + faixa de ajuste pertinente.

3.3 A avaliação abaixo de 50 pontos por três vezes poderão motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1) Atraso no Pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	30 pontos	
	Uma ou mais ocorrências	00 pontos	
2) Uso dos EPI's e Uniformes	Sem ocorrências	10 pontos	
	01 ocorrência	08 pontos	
	02 ocorrências	06 pontos	
	03 ocorrências	04 pontos	
	04 ocorrências	02 pontos	
	05 ou mais ocorrências	00 pontos	
3) Tempo de Resposta às Solicitações da Contratante	Sem atrasos	10 pontos	
	01 ocorrência	08 pontos	
	02 ocorrências	06 pontos	
	03 ocorrências	04 pontos	
	04 ocorrências	02 pontos	
	05 ou mais ocorrências	00 pontos	
4) Outras obrigações contratuais diversas	Sem ocorrências	20 pontos	
	01 ocorrência	15 pontos	
	02 ocorrências	10 pontos	
	03 ocorrências	05 pontos	
	04 ocorrências ou mais	00 pontos	
4) Qualidade dos Serviços prestados	De 0 a 30 Pontos, conforme resultados da pesquisa	00 a 30 Pontos	
Pontuação Total do Serviço:			
Competência da Avaliação:	_____/____.		
FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO			