Ministério da Fazenda

Receita Federal

APÊNDICE C ao Anexo I Termo de Referência do Pregão Eletrônico SRRF10 nº /2026

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. Definição: Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o mecanismo 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. Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

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

1.4. Apuração: Ao final de cada período de apuração (mensal), a fiscalização do contrato encaminhará ao gestor do contrato o relatório de recebimento provisório do objeto, no qual deverá constar a avaliação doa serviços prestados, conforme os critérios deste IMR. O gestor do contrato receberá todos os relatórios, efetuará a medição do valor mensal devido, já ajustado ao IMR, e dará ciência à Contratada, solicitando a emissão de documento de cobrança pelo valor medido e a adoção das medidas recomendadas, se houver.

1.5. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Administração da Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas no Instrumento de Contrato.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, baseando-se em indicadores e metas definidos abaixo.

2.2. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em desconto no valor mensal dos postos, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os compromissos estabelecidos pelos indicadores.

2.3. 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.

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

2.5. O IMR será implementado na data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

3.1. Serão adotadas as seguintes regras de Medição de Resultado:

3.1.1. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos "bom", "razoável" e "insatisfatório", equivalente aos valores 3, 2, 1 e 0 para cada item avaliado, sendo os dois últimos atrelados ao conceito “insatisfatório”, e as respectivas justificativas, se necessário. Serão três (três) módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu peso respectivo no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

MÓDULO	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1	10	30

2	20	60
3	30	90
RESULTADO DA AVALIAÇÃO		**180**

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

FAIXA DE PONTUAÇÃO OBTIDA	PERCENTUAL DE DESCONTO
151 a 180	0%
121 a 150	2%
91 a 120	3%
61 a 90	4%
Até 60	5%

3.2. Os módulos para a medição dos resultados estão descritos no quadro a seguir:

MÓDULO 1 – EQUIPE (capacitação, uniforme/EPI, comportamento)				
Descrição	Pontos	Pontos (o a 3)	Peso	Pontuação total = (Pontos x Peso)
I – Todos os 3 aspectos adequados	3		10	
II – Um aspecto inadequado	2			
III – Dois aspectos inadequados	1			
IV – Três aspectos inadequados	0			
Descrição das ocorrências (identificação do posto (empregado), dia e a ocorrência):		**Subtotal Módulo I**		
MÓDULO 2 – PONTUALIDADE E ASSIDUIDADE (cobertura durante toda a jornada estabelecida, ausência de atrasos, cumprimento do intervalo do almoço)				
Descrição	Pontos	Pontos (o a 3)	Peso	Pontuação total = (Pontos x Peso)
I – Todos os 3 aspectos adequados	3		15	
II – Um aspecto inadequado	2			
III – Dois aspectos inadequados	1			
IV – Três aspectos inadequados	0			
Descrição das ocorrências (identificação do posto (empregado), dia e a ocorrência):		**Subtotal Módulo II**		
MÓDULO 3 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS (Cumprimento das rotinas previstas, atendimento de demandas, qualidade das tarefas executadas)				
Descrição	Pontos	Pontos (o a 3)	Peso	Pontuação total = (Pontos x Peso)
I – Todos os 3 aspectos adequados	3		35	
II – Um aspecto inadequado	2			
III – Dois aspectos inadequados	1			
IV – Três aspectos inadequados	0			
Descrição das ocorrências (identificação do posto (empregado), dia e a ocorrência):		**Subtotal Módulo II**		

PONTUAÇÃO TOTAL POR POSTO (EMPREGADO)	

Quadro 1: Descrição dos Itens Avaliados

4. CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DOS ITENS AVALIADOS

4.1. Conforme a pontuação obtida em cada posto serão gerados os seguintes percentuais de desconto no valor do posto:

CONCEITO	FAIXA DE PONTUAÇÃO OBTIDA	PERCENTUAL DE DESCONTO
BOM	151 a 180	0%
SATISFATÓRIO	121 a 150	2%
REGULAR	91 a 120	3%
INSATISFATÓRIO	61 a 90	4%
	Até 60	5%

Quadro 2: Avaliação da Pontuação Obtida

4.2. Os serviços serão considerados insatisfatórios quando a pontuação indicar valor abaixo de 90 pontos.

4.3. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

4.4. Os registros das ocorrências serão individuais e para cada posto (empregado), ou seja, a cada fato verificado corresponderá a uma ocorrência, podendo haver registro de várias ocorrências dentro do mesmo período de avaliação.

4.5. A forma de dimensionamento dos pagamentos seguirá as seguintes orientações:

4.5.1. Em cada módulo será atribuído pontos conforme Quadro 1.

4.5.2. O somatório da pontuação obtido de cada módulo multiplicado por seu respectivo peso constituirá a pontuação final de cada posto (empregado).

4.5.3. Haverá possibilidade de rescisão contratual nas seguintes condições:

4.5.3.1. Desconto de 5% por mais de seis vezes durante a vigência inicial do Contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação;

4.5.3.2. Pontuação abaixo de 30 (trinta) pontos;

4.5.3.3. Desconto de 5% (cinco por cento) por seis meses consecutivos.

Observação: Para o cômputo acima não será considerado o mês referido no item 4.3.

4.6. As sanções previstas no Edital, inclusive as de multa, poderão ser aplicadas concomitantemente com o desconto na fatura.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidade entre a Superintendência da Receita Federal do Brasil na 10 ª Região Fiscal e a empresa XXXXX, CNPJ n° XXXX, e é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão SRRF10 n° xx/2026, celebrado para prestação de serviços continuados de recepcionista, técnico em secretariado, telefonista, auxiliar de escritório e carregador com dedicação exclusiva de mão de obra, a serem executados nas Unidades Administrativas da RFB na 10ªRF elencadas no Grupo xx, quais sejam:…(nome da Unidade)…..,…(nome da Unidade)……,…(nome da Unidade)…..

5.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, no intuito de, conjuntamente, proverem serviços de qualidade e com eficiência visando o interesse público.

5.3. A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Ministério da Fazenda

Receita Federal

_____

UNIÃO
SUPERINTENDÊNCIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL na 10ª REGIÃO FISCAL
Nome
Chefe da Divisão de Programação e Logística

_____

EMPRESA
Nome
Sócio administrador

TESTEMUNHAS:

Ministério da Fazenda

Receita Federal

APÊNDICE DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

TABELA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIA DE IMPERFEIÇÕES PARA IMR

O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar a tabela abaixo para registrar as ocorrências de imperfeições previstas na lista do Apêndice B – IMR, sob sua responsabilidade de registro.

1. Falta de uniforme, equipamentos de serviço e equipamento de proteção individual ou incompleto, rasgado ou sujo, bem como falta de asseio pessoal.
Total de Ocorrências:_____

Data da Ocorrência	Descrição Sintética

2. Atrasos, ausência no posto e displicência na execução do serviço.
Total de Ocorrências:_____

Data da Ocorrência	Descrição Sintética