Ministério da Fazenda

Receita Federal

ANEXO III
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR
TERMO DE REFERÊNCIA Nº 54/2026
Processo Administrativo nº 13075.142060/2026-14

1. FINALIDADE

O presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR estabelece os critérios objetivos para aferição do desempenho da Contratada na execução dos serviços contínuos de monitoramento eletrônico de segurança patrimonial da Agência da Receita Federal do Brasil em Caxias/MA, compreendendo monitoramento ininterrupto 24 horas por dia, 7 dias por semana, sistema de alarme, CFTV, manutenção, suporte e rondas (motorizadas) eventuais, quando o alarme for acionado ou constatação de movimento suspeito na área do imóvel monitorado.

O IMR integra o Termo de Referência e será utilizado para subsidiar a medição mensal, o recebimento do objeto e o eventual redimensionamento do valor a pagar, de forma proporcional às irregularidades efetivamente verificadas.

2. FUNDAMENTO E VINCULAÇÃO AO TERMO DE REFERÊNCIA

O Termo de Referência prevê expressamente, no item 7.1, que a avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme Anexo III, e estabelece que poderá haver retenção ou glosa proporcional quando não forem produzidos os resultados acordados, quando as atividades não forem executadas ou forem executadas sem a qualidade mínima exigida, ou quando não forem utilizados os materiais e recursos necessários.

Este IMR foi estruturado a partir das obrigações e padrões de execução já previstos no Termo de Referência, especialmente: monitoramento 24h/7dias; fornecimento, instalação e manutenção dos equipamentos; no mínimo, 1 (uma) ronda (motorizada) eventual, quando o alarme for acionado ou constatação de movimento suspeito na área do imóvel monitorado; atendimento de falhas em até 24 horas; canal de atendimento 24 horas; armazenamento dos registros por no mínimo 30 dias; comunicação imediata de ocorrências relevantes e disponibilização de relatórios.

3. PERÍODO E RESPONSABILIDADE PELA AFERIÇÃO

3.1. A aferição será realizada em cada período de faturamento, normalmente mensal, pelo fiscal técnico do contrato, com apoio dos demais fiscais quando necessário.
3.2. A medição será baseada em registros do sistema de monitoramento, relatórios de ocorrências, registros das rondas, chamados técnicos, comprovantes de atendimento, comunicações à Contratante, testes e demais evidências disponíveis.
3.3. A Contratada deverá fornecer os registros necessários à aferição sempre que solicitados, sem prejuízo da obrigação prevista no Termo de Referência de disponibilizar relatórios e manter registros de imagens e eventos por no mínimo 30 dias.
3.4. Quando não houver ocorrência que permita a aferição de determinado indicador, será considerado o cumprimento integral daquele indicador, salvo existência de evidência de descumprimento.

3.5. Fatos decorrentes exclusivamente de força maior, caso fortuito ou de responsabilidade comprovada da Contratante não serão computados como descumprimento da Contratada, desde que devidamente demonstrados nos autos.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Código	Indicador / resultado esperado	Peso máximo	Critério de aferição
I1	Continuidade do monitoramento eletrônico – serviço disponível 24h/7dias	25 pontos	Verificação dos registros do sistema. Mede-se a disponibilidade efetiva do monitoramento no período, descontando-se períodos de indisponibilidade comprovados e imputáveis à Contratada.
I2	Funcionamento dos sistemas e equipamentos de segurança (alarme/CFTV e componentes instalados)	20 pontos	Verificação por testes, registros do sistema e ocorrências. Considera-se a capacidade dos equipamentos de cumprir a finalidade contratada, inclusive detecção, transmissão e acionamento.
I3	Realização das rondas (motorizadas) eventuais	20 pontos	Apuração da quantidade de rondas efetivamente realizadas em relação à quantidade mínima exigida: 1 ronda (motorizada), quando o alarme for acionado ou constatação de movimento suspeito na área do imóvel monitorado. A comprovação deverá constar dos registros/relatórios da Contratada.
I4	Manutenção e atendimento de falhas	15 pontos	Verificação dos chamados e ocorrências. O atendimento de falhas do sistema deverá ocorrer no prazo máximo de 24 horas, contado da abertura do chamado ou da identificação da falha.
I5	Tratamento e comunicação de ocorrências de segurança	10 pontos	Em disparo de alarme, tentativa de invasão, arrombamento, furto, vandalismo ou outra ocorrência indicativa de violação, verificar adoção do protocolo, comunicação imediata à Contratante e acionamento das autoridades, quando cabível.
I6	Canal de atendimento e suporte técnico 24h	5 pontos	Verificação da disponibilidade do canal de atendimento para registro de ocorrências e suporte técnico durante 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.
I7	Registros, relatórios e armazenamento de eventos/imagens	5 pontos	Verificação da manutenção dos registros de imagens e eventos por no mínimo 30 dias e da disponibilização dos relatórios e informações solicitados pela Contratante.

Nota: os pesos representam a parcela máxima do valor mensal que poderá ser redimensionada pelo IMR em razão do não atingimento do resultado correspondente. O IMR não substitui a apuração de infrações e a aplicação das sanções previstas no Termo de Referência.

5. METODOLOGIA DE CÁLCULO

5.1. Cada indicador terá um percentual de cumprimento de 0% a 100%, calculado com base nas evidências do período de medição.
5.2. A pontuação de cada indicador será obtida pela fórmula: Pontuação do Indicador = Peso do Indicador × Percentual de Cumprimento ÷ 100.
5.3. A Pontuação Total do IMR corresponderá à soma das pontuações dos sete indicadores, variando de 0 a 100 pontos.
5.4. O percentual devido no período será: Percentual devido = Pontuação Total do IMR. Consequentemente, o percentual de glosa decorrente exclusivamente do IMR será: 100% – Pontuação Total do IMR.
5.5. O valor a pagar será calculado por: Valor devido = Valor mensal contratado × (Pontuação Total do IMR ÷ 100).
5.6. A glosa pelo IMR ficará limitada ao valor da parcela mensal medida. Eventuais multas, indenizações, perdas e danos e demais sanções serão apurados e aplicados na forma própria, observados o contraditório e a ampla defesa quando exigidos.

6. CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO DOS INDICADORES

6.1. Para os indicadores quantitativos, o percentual de cumprimento será calculado proporcionalmente ao resultado efetivamente alcançado.
Exemplo para I3 – rondas: durante o mês de prestação dos serviços, havendo acionamento do alarme ou constatando movimento suspeito na área do imóvel monitorado, há, necessidade, no mínimo, de uma ronda - não sendo comprovada, o cumprimento será de 0%, resultando em 0 pontos no indicador de peso 20; havendo, necessidade, no mínimo, de 2 (duas) rondas – sendo comprovada o cumprimento de 1 (uma), o cumprimento será de 50%, resultando em 10 pontos no indicador de peso 20; havendo, necessidade, no mínimo, de 3 (três) rondas – sendo comprovada o cumprimento de 2 (duas), o cumprimento será de 66,66%, resultando em 13,33 pontos no indicador de peso 20; e, assim, sucessivamente.
I1 – Percentual de disponibilidade = (tempo de monitoramento disponível ÷ tempo total previsto) × 100. Interrupções imputáveis à Contratada serão descontadas proporcionalmente.
I2 – Quando houver múltiplos equipamentos/componentes, a fiscalização poderá aferir o funcionamento por testes e registros. Falhas que comprometam o resultado de segurança serão consideradas no percentual de cumprimento do indicador, de forma proporcional à extensão e duração da falha.
I3 – Percentual de cumprimento = (nº de rondas realizadas ÷ nº mínimo de rondas exigidas no período) × 100, limitado a 100%.
I4 – Percentual de cumprimento = (nº de ocorrências/falhas atendidas dentro do prazo ÷ nº total de ocorrências/falhas que demandaram atendimento) × 100. A apuração considerará o prazo máximo de 24 horas previsto no Termo de Referência.
I5 – A fiscalização verificará, para cada ocorrência, a adoção dos procedimentos previstos, a comunicação imediata à Contratante e, quando cabível, o acionamento das autoridades competentes. O percentual será apurado pela proporção de ocorrências tratadas integralmente conforme o protocolo.

I6 – Percentual de cumprimento = (período comprovado de disponibilidade do canal ÷ período total exigido) × 100, consideradas as 24 horas diárias, inclusive fins de semana e feriados.

I7 – O indicador será integralmente atendido quando os registros de imagens e eventos permanecerem disponíveis pelo mínimo de 30 dias e os relatórios/informações solicitados forem disponibilizados de forma adequada. O descumprimento será pontuado proporcionalmente conforme a extensão da falha.

7. FAIXAS DE RESULTADO

Pontuação final	Desempenho	Percentual devido	Tratamento
100 pontos	Integral	100%	Pagamento integral da parcela medida, sem prejuízo de outras verificações administrativas.
90 a 99,99 pontos	Muito bom	Pontuação apurada	Pagamento redimensionado conforme a pontuação.
80 a 89,99 pontos	Bom	Pontuação apurada	Pagamento redimensionado conforme a pontuação.
70 a 79,99 pontos	Regular	Pontuação apurada	Pagamento redimensionado conforme a pontuação e avaliação da necessidade de medidas corretivas.
Abaixo de 70 pontos	Insatisfatório	Pontuação apurada	Pagamento redimensionado conforme a pontuação, sem prejuízo da análise de eventual infração, reincidência e demais medidas contratuais.

Nota: As faixas acima têm caráter classificatório. O valor da glosa decorrente do IMR será sempre calculado pela pontuação efetivamente aferida, e não por um percentual fixo associado à faixa.

8. PROCEDIMENTO DE MEDIÇÃO, CONTRADITÓRIO E PAGAMENTO

8.1. Ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico elaborará o Relatório de Fiscalização/IMR, registrando os resultados de cada indicador, as evidências utilizadas, as ocorrências verificadas e a pontuação final.

8.2. Havendo descumprimento, a Contratada será cientificada das ocorrências e poderá apresentar esclarecimentos e documentos pertinentes, nos termos do procedimento de fiscalização e das garantias processuais aplicáveis.

8.3. O gestor do contrato, com base na documentação produzida pela fiscalização, emitirá o documento comprobatório da avaliação do desempenho e encaminhará a documentação para liquidação e pagamento pelo valor dimensionado.

8.4. A existência de glosa decorrente do IMR não impede a aplicação das sanções administrativas cabíveis quando a conduta também caracterizar infração contratual, observados os limites legais e a vedação de cobrança em duplicidade pelo mesmo fato.

8.5. As pendências que devam ser corrigidas pela Contratada serão registradas e acompanhadas pela fiscalização, inclusive quanto aos prazos para saneamento.

8.6. Nos termos do Termo de Referência, a fiscalização poderá não atestar a última e/ou única medição enquanto permanecerem pendências que impeçam o recebimento do objeto.

9. FORMULÁRIO MENSAL DE AFERIÇÃO

Indicador	Peso	Meta/resultado esperado	Resultado aferido	% cumprimento	Pontos	Evidência/ocorrência
I1	25	Monitoramento 24h/7dias				
I2	20	Sistemas/equipamentos em funcionamento				
I3	20	Mínimo, 1 (uma) ronda (motorizada) eventual, quando o alarme for acionado ou constatação de movimento suspeito na área do imóvel monitorado				
I4	15	Atendimento de falhas em até 24h				
I5	10	Protocolo e comunicação imediata de ocorrências				
I6	5	Canal de atendimento 24h				
I7	5	Registros por 30 dias e relatórios quando solicitados				
TOTAL	100				___ / 100	

10. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E MEMÓRIA DE CÁLCULO

Período de medição: ____/____/_____ a ____/____/_____ Valor mensal contratado: R$ _____

Pontuação final IMR: _____ pontos Percentual devido: _____ % Glosa IMR: R$ _____

Observações da fiscalização:

_____

_____

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. O presente IMR deverá ser aplicado em conjunto com o Termo de Referência, seus anexos, a proposta da Contratada e o instrumento contratual ou instrumento equivalente.

11.2. Em caso de divergência entre este IMR e o Termo de Referência, prevalecerão as disposições do instrumento contratual e do Termo de Referência, devendo eventual ajuste do IMR ser formalizado nos autos.

11.3. A aplicação do IMR destina-se ao dimensionamento do pagamento segundo o resultado efetivamente entregue e não afasta a responsabilidade da Contratada pela perfeita execução do objeto, nem a obrigação de reparar danos ou corrigir falhas.

11.4. O IMR deverá ser utilizado de maneira objetiva, documentada, proporcional e vinculada aos resultados previstos na contratação.

Caxias/MA, ____ de _____ de 2026.

_____	_____
Fiscal Técnico do Contrato	Gestor do Contrato