

ANEXO – IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

DN-03.3 – Hotel de Trânsito da Marinha no Rio de Janeiro (HTM-RJ)

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é o mecanismo utilizado pela Administração para avaliar objetivamente a qualidade dos serviços prestados pela contratada, vinculando o pagamento ao desempenho efetivamente alcançado.

1.2. Objetivo a atingir:

Prestação dos serviços de lavanderia industrial com elevados padrões de qualidade, pontualidade, eficiência operacional e conservação do enxoval do Hotel de Trânsito da Marinha no Rio de Janeiro (HTM-RJ).

1.3. Forma de avaliação:

A avaliação ocorrerá mediante o registro de ocorrências verificadas pela fiscalização contratual, com aplicação de pontuação negativa para cada não conformidade constatada.

1.4. A aplicação dos descontos previstos neste IMR não afasta a possibilidade de aplicação das penalidades previstas no contrato e na Lei nº 14.133/2021.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. O IMR será utilizado para acompanhamento e avaliação mensal dos serviços prestados.

2.2. O Fiscal Técnico do Contrato registrará as ocorrências verificadas durante o período de aferição.

2.3. O pagamento integral da fatura dependerá do atendimento dos níveis mínimos de desempenho estabelecidos neste instrumento.

2.4. A avaliação será realizada mensalmente.

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS

Serão avaliados **2 (dois)** módulos distintos.

MÓDULO 1 – QUALIDADE DO PROCESSAMENTO DO ENXOVAL

Aferição

Condicional à verificação da fiscalização contratual.

Itens a serem observados

1. Entrega de peças com manchas, sujeiras ou resíduos visíveis;
2. Entrega de peças com odor inadequado ou indicativo de higienização insuficiente;

3. Entrega de peças úmidas;
4. Entrega de peças sem passagem ou calandragem adequada;
5. Entrega de peças mal dobradas ou inadequadamente embaladas;
6. Mistura de peças limpas com peças sujas durante transporte ou entrega;
7. Entrega de peças em desacordo com os padrões de higiene exigidos;
8. Entrega de peças danificadas por erro de processamento (rasgos, queimaduras, encolhimentos, desbotamentos ou deformações);
9. Extravio de peças;
10. Divergência entre a quantidade coletada e a quantidade devolvida.

Observação: Cada ocorrência registrada corresponderá a uma unidade de desconto.

Peso do módulo

10 pontos por ocorrência.

MÓDULO 2 – EXECUÇÃO E CONTROLE DOS SERVIÇOS

Aferição

Condicionada à verificação da fiscalização contratual.

Itens a serem observados

1. Descumprimento do prazo máximo de 48 horas para devolução do enxoval;
2. Não realização da coleta programada;
3. Não realização da entrega programada;
4. Atraso superior a 1 hora na coleta ou entrega sem justificativa aceita pela fiscalização;
5. Ausência de documento de controle contendo pesagem e quantitativos coletados;
6. Falha no registro de coleta e devolução;
7. Não atendimento de solicitação extraordinária previamente ajustada com a Administração;
8. Utilização de veículo inadequado para transporte do enxoval;
9. Transporte do enxoval sem adequada segregação ou acondicionamento;
10. Falta de comunicação de ocorrências que afetem a execução dos serviços;
11. Descumprimento das normas sanitárias aplicáveis;
12. Descumprimento de orientações formalmente emitidas pela fiscalização do contrato.

Observação: Cada ocorrência registrada corresponderá a uma unidade de desconto.

Peso do módulo

20 pontos por ocorrência.

4. CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

Pontuação Máxima Mensal: _____

Pontuação Máxima Mensal: _____

Módulo	Peso por Ocorrência	Pontuação Máxima
Módulo 1 – Qualidade do Enxoval	10	150
Módulo 2 – Execução dos Serviços	20	200
Total Máximo	-	350

A pontuação mensal será calculada pela seguinte fórmula:

Pontuação Mensal = _____ – (Ocorrências do Módulo 1 × 10) – (Ocorrências do Módulo 2 × 20)

Os serviços serão considerados insatisfatórios quando a pontuação final for inferior a _____ pontos.

5. FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Glosa
	0%
	5%
	10%

6. HIPÓTESES DE RESCISÃO CONTRATUAL

Poderá ser recomendada a rescisão contratual quando ocorrer:

- a) aplicação de glosa máxima (10%) por mais de 6 medições durante a vigência contratual;
- b) obtenção de pontuação inferior a _____ pontos em qualquer período de aferição;
- c) ocorrência reiterada de falhas que comprometam a continuidade dos serviços ou a disponibilidade do enxoval do HTM-RJ.

7. FORMULÁRIO DE REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

MÓDULO 1 – QUALIDADE DO PROCESSAMENTO DO ENXOVAL

Data	Descrição da Ocorrência

MÓDULO 2 – EXECUÇÃO E CONTROLE DOS SERVIÇOS

Data	Descrição da Ocorrência

NOTA FINAL

Período de Aferição: _____

Pontuação Final: _____

Observações da Fiscalização: _____

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Instrumento de Medição de Resultados integra o Termo de Referência e o futuro contrato decorrente do Pregão Eletrônico nº 90007/2026, destinado à contratação de empresa especializada para prestação de serviços de lavanderia industrial para atendimento das necessidades do Hotel de Trânsito da Marinha no Rio de Janeiro (HTM-RJ).

Rio de Janeiro-RJ, em de de 2026.

NOME COMPLETO
CARGO
PREPOSTO/REPRESENTANTE DA EMPRESA

Rio de Janeiro-RJ, em de de 2026.

NOME COMPLETO
GRA/ESP
Fiscal do Contrato