

APENDICE A

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(IN Seges/MP nº 5, de 26.5.2017, Anexo V-B)

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este Anexo é parte indissociável do Contrato/202.... firmado a partir do Edital/2026 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio dos indicadores de qualidade previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

2.2. Ao indicador será atribuído pontos de qualidade, conforme critérios apresentados na tabela abaixo.

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

2.3. A tabela abaixo apresenta os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

| Indicador Único – Avalia o Serviço Prestado na sua Integridade | |
|--|--|
| Item | Descrição |
| Finalidade | Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas na execução dos serviços, obrigações da contratada e demais normas de cumprimento constante no Termo de Referência, Edital e Contrato. |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência no mês. |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências. |
| Forma de acompanhamento | Pessoal. Pelo fiscal do contrato através das informações coletadas durante a execução dos serviços. |
| Periodicidade | Sempre que houver serviço executado, com aferição mensal do resultado. |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de Referência e ou em todas as execuções constantes da Nota Fiscal. |
| Início da Vigência | A partir do início da prestação do serviço. |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências = 100 Pontos 1 ocorrência = 80 Pontos 2 ocorrências = 60 Pontos 3 ocorrências = 40 Pontos 4 ocorrências = 20 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos |
| Sanções | Ver Item 8 do Termo de Referência |
| Observações | |

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência e ou acúmulo de serviços executados, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e formulas apresentadas abaixo:

| Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço | Pagamento devido | Fator de Ajuste de nível de serviço |
|--|----------------------------------|---|
| De 80 a 100 pontos | 100% do valor previsto | 1,00 |
| De 60 a 79 pontos | 97% do valor previsto | 0,97 |
| De 40 a 59 pontos | 95% do valor previsto | 0,95 |
| Abaixo de 40 pontos 93% | 93% do valor previsto mais multa | 0,93 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual |
| Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)] | | |

3.2. A avaliação Abaixo de 40 pontos, por três vezes, ensejarão a rescisão do contrato.

FISCAL DO CONTRATO