

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/2025 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 3.1.
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