



INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito entre o provedor de serviços e o Sebrae/DF, 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. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, o Sebrae/DF poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em 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 entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

2.2. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao Sebrae/DF. 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.



3. FATORES DE AVALIAÇÃO

3.1. Os fatores de avaliação, bem como a pontuação seguirão o descrito na tabela abaixo:

SERVIÇOS	OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	1ª OCORRÊNCIA (Peso 1)	2ª OCORRÊNCIA (Peso 1)	3ª OCORRÊNCIA (Peso 2)
Recursos Humanos	Atraso na apresentação do profissional provocando transtorno na execução do evento.	0,25	1	1	2
	Não comparecimento do profissional solicitado/indicado.	1	1	1	2
	Profissional não apresentar qualificação para exercer a função.	0,5	1	1	2
	Mesmo profissional exercendo mais de uma das funções em divergência ao contratado trazendo transtornos ao evento.	0,5	1	1	2
	Não se apresentar de forma adequada (moldes descritos no termo de referência).	0,25	1	1	2
Transporte	Todos os aspectos adequados (cumprimento dos horários, qualidade e quantidade).	0,5	1	1	2
	Não entregue no prazo, forma e/ou local acordado.	0,25	1	1	2
	Apresentar veículos inadequados	0,5	1	1	2
Serviços Especializados	Não entregue no prazo, forma e/ou local acordado.	0,5	1	1	2
	Fornecimento de material com qualidade inferior ao contratado.	0,5	1	1	2
	Não entregar o produto contratado.	1	1	1	2



	Fornecer material em quantidade diversa da solicitação.	0,5	1	1	2
Locação e instalação de equipamentos, mobiliário e decoração/ Decoração, Mobiliário e Material de Apoio	Fornecimento de equipamentos sem prévio teste causando transtornos na execução dos serviços.	1	1	1	2
	Mesmo profissional exercendo mais de uma das funções em divergência ao contratado trazendo transtornos o evento.	0,5	1	1	2
	Fornecimento de equipamento com capacidade inferior e diversa da Contratada provocando transtornos na execução do evento.	0,25	1	1	2
	Atraso na apresentação do profissional responsável e/ou equipe responsável pela instalação e funcionamento do equipamento trazendo transtornos na execução do evento.	0,25	1	1	2
	Não comparecimento do profissional e/ou equipe responsável para o pleno funcionamento do equipamento.	1	1	1	2
	Fornecimento de equipamento com capacidade diversa e inferior da Contratada.	0,5	1	1	2
	Não entregar no prazo, forma e/ou em lugar estabelecido.	0,5	1	1	2
	Fornecimento de produto com qualidade inferior ou diverso do contratado.	0,25	1	1	2
	Não entregar o material.	1	1	1	2
	Atraso na reposição de equipamento danificado na instalação.	0,5	1	1	2
	Fornecer estrutura com solidez e seguranças comprometidas ou deixar cabos, fios, ferragens	1	1	1	2



	e itens da instalação à mostra, sem adotar providências necessárias.				
	Fornecimento de produto com qualidade inferior ao contratado	0,5	1	1	2
	Fornecimento de equipamentos sem prévio teste causando transtornos na execução dos serviços.	0,25	1	1	2
	Fornecimento de mobília com qualidade inferior ao contratado.	0,5	1	1	2
	Não entregar o produto solicitado	1	1	1	2
	Fornecer mobília quebrada, suja, com defeito ou inadequada.	0,5	1	1	2
Outros serviços	Não entregue no prazo, forma e/ou local acordado.	0,5	1	1	2
	Fornecimento de material com qualidade inferior ao contratado.	0,5	1	1	2
	Não entregar o produto contratado.	1	1	1	2
	Fornecer material em quantidade diversa da solicitação.	0,5	1	1	2

4. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

4.1. O cálculo será o somatório por grupo de serviços e por evento realizado. Caso a ocorrência seja recorrente em outros eventos, no mesmo grupo de serviços, a partir da terceira o fator será multiplicado por dois seguindo o procedimento de glosa correspondente de Nota Fiscal do evento demandado.

4.2. É caracterizado como inadimplemento total das obrigações assumidas, a empresa que não atender as demandas até o prazo previsto para início da realização do evento, levando a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço, no prazo



estipulado, salvo exceções descritas na Ordem de Serviço que demandam atendimento das obrigações contratuais.

4.3. O registro de ocorrências será apurado a cada execução de evento, aplicando-se a respectiva pontuação por meio da qual caberá ao representante da unidade formalizar relatório detalhados da execução do evento quando do atesto da nota fiscal, aplicando-se as seguintes ações de glosas:

PROCEDIMENTO	PONTUAÇÃO
Glosa correspondente a 2% da Nota Fiscal do evento	Maior ou igual a 0.5 e menor que 2
Glosa correspondente a 3% da Nota Fiscal do evento	Maior ou igual a 2 e menor que 3
Glosa correspondente a 5% da Nota Fiscal do evento	Maior ou igual a 3 e menor que 5
Glosa correspondente a 10% da Nota Fiscal do evento	Acima de 5