



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
SECRETARIA DE GESTÃO CORPORATIVA
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO NO ESTADO DO CEARÁ
DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA
ENGENHARIA

(Processo Administrativo nº 10380.100325/2023-12)

ANEXO I - DO TERMO DE REFERÊNCIA
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1 OBJETIVO

1.1. Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SEGES/MP nº 05/2017 e suas alterações posteriores.

2 METODOLOGIA

2.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) contemplará 01 (um) indicador e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhadas pela fiscalização do contrato.

2.2. O indicador proposto implica em variável que está sob controle da Administração e permite a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados.

2.3. A Fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da Contratada com base no indicador proposto e utilizará formulários de controle dos serviços, conforme modelos definidos pela Fiscalização.

2.4. O resultado da avaliação semestral do indicador será entregue ao preposto da contratada até o 5º dia útil subsequente, para que a contratada possa emitir a fatura mensal dos serviços executados.

2.5. O valor devido a título de pagamento mensal à Contratada será mensurado a partir da aplicação das condições do presente Instrumento de Medição de Resultados.

2.6 A mensuração do valor de pagamento, conforme o presente IMR, não constitui aplicação de sanção, não prejudicando a aplicação das penalidades administrativas previstas na legislação vigente.

Nº 01 – ENTREGA DENTRO DOS PRAZOS ESTABELECIDOS NO TERMO DE REFERÊNCIA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento célere às demandas do órgão e evitar prejuízos ao correto cumprimento de todas as fases do cronograma e à entrega final no prazo fixado.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração
Instrumento de medição	Verificação <i>in loco</i> dos fiscais do contrato e relatos escritos de usuários e prestadores, via correio eletrônico.

Forma de acompanhamento	Realização semestral de inspeção, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços contratados. Podem ser complementadas com relatórios e reuniões com o fiscal de contrato.
Periodicidade	Semestral, em concordância com a periodicidade das análises.
Mecanismo de Cálculo	Todas as ocorrências serão registradas pelo fiscal de contrato, que notificará a Contratada, atribuindo pontos, conforme a tabela 01 abaixo.
Início da Vigência	Data de início da execução dos serviços
Faixa de ajuste no pagamento	Somatória dos pontos da tabela 01, que corresponderá à glosa da fatura mensal conforme tabela 02 abaixo.
Sansões	Advertência e/ou glosa da fatura mensal.
Observações	No caso de a Contratada somar 8 (oito) pontos ficará facultada à Contratante a rescisão unilateral sem ônus financeiro do contrato

Tabela 01 – Pontuação/Ocorrência		
Ocorrência	Aferiação	Pontuação
Inobservância injustificada do tempo para correção de serviços, contadas a partir do registro da chamada.	O fiscal de contrato formalizará o chamado através de correspondência eletrônica ao endereço fornecido pela empresa.	0,5
Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante a execução dos serviços, sem a anuência prévia da Contratante.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, por colaborador que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,4
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela Contratante no prazo de 24 horas.	Os registros das solicitações de esclarecimento serão individuais, formalizados através de correspondência eletrônica pelo fiscal do contrato ao endereço fornecido pela empresa. Cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	0,2
Falta de cordialidade no trato com os servidores, colaboradores e contribuintes	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do empregado.	0,1
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus anexos não especificada nesta tabela.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data,	0,1

Tabela 02 – Pontuação Acumulada	
Pontuação Acumulada	Glosa
1 (um) ponto	Não há glosa, apenas advertência
2 (dois) ponto	Não há glosa, apenas advertência
3 (três) pontos	Glosa correspondente a 1% do valor faturado do mês de apuração da pontuação
4 (quatro) pontos	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação
5 (cinco) pontos	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação
6 (seis) pontos	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação
7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação
Acima de 7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 1% para cada ponto extra.