ANEXO II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. CARACTERIZAÇÃO

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado - IMR visa estabelecer critérios de aferição de resultados da contratação, definindo, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento desta contratação.

1.2. O Contratante utilizará formulário próprio como meio de análise, conforme IMR, em consonância com as diretrizes da Instrução Normativa - IN SEGES/MPDG nº 005/2017, para definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Contratada.

1.3. O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados. As adequações de pagamento originadas de insuficiência de resultados não devem ser interpretadas como penalidades ou multas.

1.4. Os pagamentos serão adequados aos resultados efetivamente obtidos, com base no IMR, que tem por finalidade aferir os resultados produzidos na execução do Contrato, por meio da verificação da qualidade do serviço prestado, adequação de prazos, obrigações contratuais, materiais aplicados, dentre outros fatores previstos na contratação.

1.5. Os aspectos considerados no IMR referem-se especificamente às ocorrências técnicas, ou seja, relacionadas à qualidade esperada dos serviços. Ocorrências diversas deverão ser enquadradas nas hipóteses de aplicação de penalidades previstas na contratação.

2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO TÉCNICA

2.1. O procedimento de avaliação técnica dos serviços será realizado periodicamente pela Fiscalização do Contrato, gerando relatórios de prestação de serviços executados. Também serão utilizados os registros e relatos de usuários dos serviços. Todas as ocorrências deverão ser datadas no momento do registro.

2.2. As supervisões que darão subsídio para a avaliação técnica serão realizadas nos locais de prestação de serviços em dias aleatórios, e acompanhadas pelo preposto e/ou responsável da Contratada. A impossibilidade de acompanhamento das supervisões por funcionários da Contratada não será impedimento para a realização das supervisões. Não haverá limites para a realização das supervisões, que serão realizadas em dias determinados pela Fiscalização.

2.3. O mecanismo de cálculo será a apuração da quantidade de ocorrências para determinação do Índice de Desempenho ou Nota da Avaliação Técnica, bem como a determinação da glosa/desconto correspondente do valor da Nota Fiscal/Fatura, referente ao período objeto de avaliação.

2.4. O responsável pela Fiscalização ou Coordenador de Serviços Gerais deverá emitir o relatório de avaliação de IMR até o primeiro dia útil subsequente ao encerramento da prestação de serviços, encaminhando à Contratada e à Administração, para fins de verificação do valor de pagamento.

2.4.1. A primeira execução de serviços será objeto apenas de notificação, de modo a permitir

o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada. Assim, a avaliação técnica começará a ter efeito financeiro a partir do segunda prestação de serviços.

2.4.2. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela Contratante desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador (por motivo de ocorrência de fato fortuito ou de força maior), conforme Instrução Normativa - IN SEGES/MPDG nº 005/2017.

2.4.3. Caso não seja aceita a justificativa, a Fiscalização indicará a glosa correspondente na fatura corresponde ao serviço avaliado.

2.5. A Contratada receberá documento contendo o resultado geral da avaliação do IMR e terá prazo de 2 (dois) dias, contados a partir do recebimento do documento, para interpor pedido de reconsideração da avaliação técnica. A reconsideração será avaliada pela Fiscalização, por igual prazo.

2.6. Haverá a possibilidade de recurso com efeito suspensivo junto à Autoridade Competente, em prazo que não seja superior a 5 (cinco) dias contados do recebimento do resultado da reconsideração.

2.7. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

3. ÍNDICES DE DESEMPENHO

3.1. qualidade esperada dos serviços é uma condição de segurança e conforto aos usuários dos serviços contratados de *buffet* com fornecimento de alimentação, dentro dos seguintes parâmetros:

I- Agilidade e qualidade na prestação do serviço, conforme estabelecido no contrato, no termo de referência e na proposta;

II - Atendimento de todas as obrigações assumidas;

III - Boa execução dos serviços, sempre embasados nos princípios de eficiência e sustentabilidade;

IV - Atendimento a todos os preceitos legais vigentes;

3.1.1. Além do detalhamento acima, para referência, os serviços a serem executados seguirão as diretrizes do Termo de Referência.

3.2. Para fins de avaliação, a Nota da Avaliação Técnica - NAT será obtida da seguinte forma:

NAT = 100 – Σp

Onde:

Σp = somatório dos pontos relativos às ocorrências/irregularidades verificadas nas supervisões e controles, conforme tabela abaixo.

3.2.1. Será considerado o somatório dos pontos daqueles itens que tiverem ocorrências registradas no mês, referente ao período objeto de avaliação, conforme disposto na tabela abaixo:

Ocorrências		Pontos
	Todas os itens foram cumpridos conforme o cardápio e número de comensais	0

Alimentação	Mais de 90% dos itens foram cumpridos conforme o cardápio	4
	Entre 70% e 90% dos itens foram cumpridos conforme o cardápio	8
	Menos de 70% dos itens foram cumpridos conforme o cardápio	12
Satisfação do público usuário	Nenhuma reclamação formal registrada	0
	Uma reclamação formal registrada	4
	Duas reclamações formais registradas	8
	Três ou mais reclamações formais registradas	12

3.2.2. O resultado da avaliação corresponde à atribuição dos conceitos “bom”, “razoável”, “insatisfatório” e “péssimo”, conforme Nota da Avaliação Técnica (NAT), e a glosa/desconto sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura, se for o caso, obedecerá aos parâmetros estabelecidos no quadro abaixo.

Nota da Avaliação Técnica (NAT)	Conceito	Desconto (%)
90 a 100	Bom	0
75 a 89,99	Razoável	1
60 a 74,99	Insatisfatório	2
Abaixo de 59,99	Péssimo	3

3.2.3. O resultado da avaliação técnica implicará, dependendo do caso, na glosa/desconto correspondente do valor da Nota Fiscal/Fatura, referente ao período objeto de avaliação, de acordo com os parâmetros estabelecidos acima e de acordo com a seguinte fórmula:

VA = VC – (VC x D/100)

Onde:

VA = valor apurado, com base na avaliação técnica;

VC = valor contratado (corresponde ao valor da Nota de Empenho ou Ordem de Serviço);

D = taxa de desconto (em %) apurada na Avaliação Técnica.

Fortaleza, xx de xxxxxx de 2026.

Documento assinado eletronicamente

Nome do Membro da Fiscalização Técnica da Contratação.

Cargo

Setor