INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da Qualidade dos Serviços)

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, conforme previsto no ANEXO V-B, da IN nº 05/2017 para a avaliação da qualidade do serviço. A Fiscalização Técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, incluindo as previstas no presente anexo, sempre que a contratada:

1.2. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

2. OBJETIVOS A ATINGIR

2.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, cujo principal objetivo é assegurar a prestação dos serviços, no qual a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas neste Instrumento, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço.

3. FORMA DE AVALIAÇÃO

3.1. Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor do pagamento devido. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao responsável da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

3.2. O responsável deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

3.3. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

4. SANÇÕES

4.1. Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato. 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.

4.2. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços

4.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

4.4. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados. Para consecução destes objetivos deverá ser adotada as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores abaixo.

4.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato. 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.

4.6. A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR mensal, sujeitando a CONTRATADA às respectivas glosas e sanções. O somatório das glosas mensais fica limitadas ao percentual de 10% (dez por cento) das medições, estando, contudo, a CONTRATADA sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.

4.7. Para efeito de cálculo de Glosas, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores do IMR, quando a referência para o cálculo for o valor da Medição Mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da ocorrência do fato apontado. Quando não for possível afirmar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.

5. INDICADORES

5.1. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

5.2. Para tanto, serão quatro indicadores distintos que serão avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

INDICADOR Nº 01: ÍNDICE DE COBERTURA DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA	
Item	**Descrição**

Finalidade	Garantir que as manutenções preventivas previstas sejam executadas tempestivamente, reduzindo falhas operacionais, aumentando a vida útil dos ativos e assegurando a continuidade dos serviços.	
Meta a Cumprir	100% dos equipamentos com as manutenções preventivas realizadas dentro do prazo previsto de 30 (trinta) dias.	
Instrumento de Medição	Relatórios de avaliação técnica, laudos técnicos, checklists de manutenção, documentos de recebimento dos serviços executados.	
Forma de Acompanhamento	Conferência das manutenções programadas e efetivamente executadas e relatórios de execução apresentados pela contratada.	
Periodicidade	Na entrega dos equipamentos manutenidos, mediante consolidação das demandas concluídas no prazo.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início de Vigência	A partir da vigência do contrato ou instrumento que o substitui.	
Faixas de ajuste no pagamento	Ocorrências registradas pelo gestor do contrato, com desconto proporcional efetuado no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Sanções	Conforme estipulado nas regras do Termo de Referência (respectivos Anexos e Apêndices), observadas as disposições aplicáveis da Lei n° 14.133, de 2021	
Ocorrências/Pontuação	Manutenção preventiva programada que não for executada dentro do prazo ou que não possua comprovação documental da execução.	5,0 pontos por ocorrência
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	

INDICADOR Nº 02: ÍNDICE DE SOLUÇÃO DAS MANUTENÇÕES CORRETIVAS	
Item	**Descrição**
Finalidade	Assegurar o cumprimento do prazo referente às manutenções corretivas demandadas, assegurando a disponibilidade, a confiabilidade e o adequado funcionamento dos equipamentos, sistemas e instalações abrangidos pelo contrato.
Meta a Cumprir	100% dos equipamentos com as manutenções corretivas realizadas dentro do prazo previsto de 30 (trinta) dias.
Instrumento de Medição	Relatórios de avaliação técnica, laudos técnicos, checklists de manutenção, documentos de recebimento dos serviços executados.
Forma de Acompanhamento	Conferência das manutenções programadas e efetivamente executadas e relatórios de execução apresentados pela contratada.
Periodicidade	Na entrega dos equipamentos manutenidos, mediante consolidação das demandas concluídas no prazo.
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.
Início de Vigência	A partir da vigência do contrato ou instrumento que o substitui.

Faixas de ajuste no pagamento	Ocorrências registradas pelo gestor do contrato, com desconto proporcional efetuado no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Sanções	Conforme estipulado nas regras do Termo de Referência (respectivos Anexos e Apêndices), observadas as disposições aplicáveis da Lei n° 14.133, de 2021	
Ocorrências/Pontuação	Manutenção corretiva que não for executada dentro do prazo ou que não possua comprovação documental da execução.	5,0 pontos por ocorrência
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	

INDICADOR Nº 03: ÍNDICE DE CONFORMIDADE DAS BATERIAS SUBSTITUÍDAS		
Item	**Descrição**	
Finalidade	Avaliar a conformidade técnica das baterias substituídas no âmbito do contrato, verificando se atendem às especificações técnicas, capacidade nominal, procedência, certificações exigidas e requisitos de desempenho estabelecidos.	
Meta a Cumprir	100% de conformidade das baterias substituídas	
Instrumento de Medição	Relatórios técnicos de manutenção e inspeções realizadas pelo fiscal do contrato.	
Forma de Acompanhamento	Por meio de inspeção técnica e de relatórios do fiscal do contrato, análise documental de certificações do fabricante e comprovante de cadastro nas entidades reguladoras.	
Periodicidade	Na entrega e aplicação dos equipamentos.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início de Vigência	A partir da entrega dos equipamentos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Ocorrências registradas pelo gestor do contrato, com desconto proporcional efetuado no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Sanções	Conforme estipulado nas regras do Termo de Referência (respectivos Anexos e Apêndices), observadas as disposições aplicáveis da Lei n° 14.133, de 2021	
Ocorrências/Pontuação	Fornecimento de bateria com capacidade, tensão ou tecnologia incompatível com o equipamento	3,0 pontos por unidade
	Ausência de comprovação da origem ou garantia da bateria instalada	3,0 pontos por ocorrência
	Instalação de bateria usada, recondicionada ou remanufaturada	5,0 pontos por ocorrência
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	

INDICADOR Nº 04: ÍNDICE DE ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS DURANTE A VIGÊNCIA DA GARANTIA		
Item	**Descrição**	
Finalidade	Avaliar a capacidade da contratada de atender e solucionar, dentro dos prazos estabelecidos, as ocorrências registradas durante o período de garantia dos serviços executados, assegurando a manutenção da qualidade, confiabilidade e disponibilidade dos bens, equipamentos ou instalações.	
Meta a Cumprir	Atender e solucionar todas as ocorrências registradas durante o período de garantia, dentro do prazo estabelecido contratualmente.	
Instrumento de Medição	Acionamento da garantia, relatórios de atendimento, laudos técnicos e termos de encerramento das ocorrências.	
Forma de Acompanhamento	Controle e verificação pelo gestor e/ou fiscal do contrato das ocorrências registradas durante a garantia, analisando a data de abertura, o tempo de atendimento e a data de solução definitiva.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início de Vigência	A partir da data de início da garantia contratual.	
Faixas de ajuste no pagamento	Ocorrências registradas pelo gestor do contrato, com desconto proporcional efetuado no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Sanções	Conforme estipulado nas regras do Termo de Referência (respectivos Anexos e Apêndices), observadas as disposições aplicáveis da Lei n° 14.133, de 2021	
Ocorrências/Pontuação	Recusa do fornecedor em atender solicitação de garantia	2,0 pontos por ocorrência
	Substituição de peças e/ou componentes fora do prazo previsto contratualmente	2,0 pontos por ocorrência
	Substituição de peças e/ou componentes fora das especificações contratuais	2,0 pontos por ocorrência
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às reincidências do mês.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

DESCONTOS	
Item	Descrição
Pontos	Desconto
2,0 a 5,0	0,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência.
5,1 a 8,0	1% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência.
8,1 a 11,0	2% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência.
11,1 a 14,0	3% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência.

14,1 a 16,0	4% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência.
16,1 a 20,0	5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência.
20,1 a 25,0	7% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência.
25,1 a 30,0	10% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência.
1	O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), apurada por ocorrência, dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 5,0 pontos na contagem final do desconto.
2	Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.

6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1. O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

INDICADOR Nº 01: ÍNDICE DE COBERTURA DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição

INDICADOR Nº 02: ÍNDICE DE SOLUÇÃO DAS MANUTENÇÕES CORRETIVAS	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição

INDICADOR Nº 03: ÍNDICE DE CONFORMIDADE DAS BATERIAS SUBSTITUÍDAS	
Total de ocorrências	

Data da Ocorrência	Descrição

INDICADOR Nº 04: ÍNDICE DE ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS DURANTE A VIGÊNCIA DA GARANTIA	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição

NOTA FINAL	
PERÍODO DE AFERIÇÃO	
PONTUAÇÃO FINAL	
Observações	

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre a Contratante, Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos/MS e a Contratada, a empresa [razão social]_____, CNPJ n°_____, com sede à _____, por meio de seu representante legal abaixo assinado, e é parte integrante do contrato decorrente do Pregão Eletrônico nº 90011/2025, celebrado para a Contratação, por meio do sistema de registro de preços de empresa de Gestão de Frotas para atendimento dos órgãos SRA/MS, CGU/MS, SRTE/MS, SPU/MS, PFN/MS e PSFN/MS.

7.2. Ademais, este instrumento tem por finalidade esclarecer e consolidar os compromissos firmados entre as partes, promovendo a atuação conjunta na prestação de serviços com qualidade e eficiência, em atendimento ao interesse público.

7.3. As assinaturas deste instrumento atestam que as partes procederam à sua revisão e que, quanto às necessidades envolvidas, foram estabelecidos objetivos factíveis e passíveis de mensuração durante a execução dos serviços.

(Local), ____ de _____ de _____.

_____
(Assinatura do representante da empresa contratada)

Nome: .....

Cargo: .....

CPF: .....

Carimbo da empresa ou Assinatura digital

_____
(Assinatura do representante do órgão contratante)

Nome: .....

Cargo/Função: .....

PATRÍCIA ALCÂNTARA DE ALMEIDA
Agente Administrativo
EPCON-SRA-MGI/MS

Documento assinado eletronicamente por **Patrícia Alcântara de Almeida**, **Integrante Administrativo**, em 11/11/2026, às 10:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 .

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **65758853** e o código CRC **B75070F7**.

Referência: Processo nº 11597.000286/2026-24.	SEI nº 65758853