



ESTADO DE GOIAS

GOIÁS PREVIDÊNCIA – GOIASPREV

GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

ANEXO IX - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

Objeto: Contratação de empresa especializada em terceirização de mão de obra de forma contínua em apoio administrativo, técnico e operacional, com disponibilização de mão de obra para a função de Assistente Técnico Administrativo, Níveis I e II, em atendimento às necessidades da Goiás Previdência – GOIASPREV nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este instrumento.

1. DA DEFINIÇÃO

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.

Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado a partir do Edital nº xxx/2025, Termo de Referência e anexos.

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

b) 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 do Instituto, 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 preposto 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 preposto 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, considerados os 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 deverão ser adotadas as regras e metodologias de medição de resultados 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 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 limitado 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. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

- 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 três 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:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)	
CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG	
PROCESSO xxxxx/202x - SERVIÇO DE APOIO ADMINISTRATIVO	
INDICADORES	
1	FUNCIONÁRIOS
2	EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
3	OBRIGAÇÕES ADMINISTRATIVAS, LEGAIS E TRABALHISTAS
4	AJUSTES DE PAGAMENTO

INDICADOR Nº 01 – FUNCIONÁRIOS		
Finalidade	Garantir a quantidade de funcionários necessários execução da prestação mão de obra compatível com o objeto e local da prestação de serviços.	
Meta a cumprir	100% de presença dos funcionários e atendimento à conduta e demais condições previstas no contrato.	
Instrumento de medição	Conferência local.	
Forma de acompanhamento	Visual, pela chefia imediata e fiscal do contrato.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início de Vigência	Conforme contrato.	
Ocorrência /Pontuação	Recusar-se a executar os serviços compatíveis com o posto de trabalho, sem motivo justificado.	1,0 pontos por dia por funcionário
	Saída de funcionário do local da prestação de serviços durante o expediente injustificadamente e sem anuência prévia da contratante.	1,0 ponto por funcionário/por ocorrência
	Deixar de cumprir o horário estabelecido pelo contrato.	1,0 ponto por funcionário/por ocorrência
	Destruir ou danificar documentos por culpa de seus empregados.	2,0 ponto por funcionário/ ocorrência
	Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto, favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças.	2,0 ponto por funcionário/ ocorrência
	Falta de cordialidade no trato com os servidores, usuários e colegas de trabalho.	1,0 ponto por ocorrência
Faixas de ajustes no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	

	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços ou do conhecimento da ocorrência
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.

INDICADOR Nº 02 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Finalidade	Garantir a plena execução da prestação dos serviços	
Meta a cumprir	100% de qualidade na execução dos serviços contratados.	
Instrumento de medição	Conferência local	
Forma de acompanhamento	Visual, pela chefia imediata e fiscal do contrato	
Periodicidade	Diária	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início de Vigência	Conforme contrato	
Ocorrências / Pontuação	Deixar de apresentar ou substituir preposto no prazo estabelecido em edital.	1,0 ponto por dia
	Manter funcionário sem as competências previstas para a execução e apresentando resultados ineficientes relacionadas as demandas estabelecidas.	0,5 ponto por dia e por colaborador
	Deixar de efetuar alguma das atividades, estabelecidas pela chefia imediata, de acordo com as condições de execução e do Termo de Referência..	1,0 ponto por dia e por unidade administrativa
	Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições no prazo previsto.	1,0 ponto por colaborador, por dia
	Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato.	1,0 ponto por ocorrência

Faixas de ajuste no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados pelo fiscal do contrato e efetuado o desconto no pagamento conforme tabela de Desconto.
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços ou do conhecimento da ocorrência.
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.

INDICADOR Nº 03– OBRIGAÇÕES ADMINISTRATIVAS, LEGAIS E TRABALHISTAS		
Finalidade	Garantir o atendimento às condições administrativas, legais e trabalhistas do contrato.	
Meta a cumprir	100% de atendimento às condições administrativas, legais e trabalhistas do contrato.	
Instrumento de medição	Conferência da documentação.	
Forma de acompanhamento	Visual, pela área técnica da Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas - GGDP responsável pela análise da documentação	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início de Vigência	Conforme contrato	
Ocorrência /Pontuação	Atraso no pagamento de salários, vales-transporte e refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas a execução do contrato nas datas estipuladas pela legislação pertinente a cada fato.	5,0 pontos por dia por ocorrência

	Deixar de apresentar dentro do prazo estipulado pelo Edital juntamente com a Nota Fiscal, os documentos necessários (Comprovante de recolhimento de FGTS, comprovante de pagamento de salários, etc.) para pagamento, por período superior a 10 (dez) dias úteis.	1,0 ponto por dia por ocorrência
	Demora injustificada no atendimento às determinações da contratante referentes à regularização de situação trabalhista de empregados por período superior a 10 (dez) dias úteis.	2,0 ponto por dia por ocorrência
	Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela contratante ou demorar período superior a 3 (três) dias úteis.	1,0 ponto por dia por ocorrência
	Atraso injustificado na apresentação da Nota Fiscal e dos demais documentos exigidos, conforme prazos e demais condições estabelecidas em Edital, por período superior a 10 (dez) dias úteis.	1,0 ponto por dia
	Deixar de cumprir qualquer condição contratada que não esteja prevista nesta tabela.	1,0 ponto por dia por ocorrência
Faixas de ajuste no pagamento	Serão registradas as ocorrências e a somatória dos pontos acumulados e efetuado o desconto no pagamento conforme "Ajustes de pagamento".	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos com os pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal. Sendo aplicada a sanção relativa às ocorrências do mês da prestação de serviços, a pontuação será zerada para o mês seguinte	

AJUSTES DE PAGAMENTO	
Pontos	Ajustes de pagamento
<= 6,0	Pagamento de 100% do valor mensal do contrato.
6,0 <= 10,0	Pagamento de 98% do valor mensal do contrato.

10,0 <= 15,0	Pagamento de 96% do valor mensal do contrato.
15,0 <= 20,0	Pagamento de 94% do valor mensal do contrato.
20,0 <= 25,0	Pagamento de 92% do valor mensal do contrato.
25,0 <= 30,0	Pagamento de 90% do valor mensal do contrato.
30,0 <= 40,0	Pagamento de 85% do valor mensal do contrato.
40,0 <= 50,0	Pagamento de 80% do valor mensal do contrato.
50,0 <= 60,0	Pagamento de 75% do valor mensal do contrato.

6. FORMA DE AFERIÇÃO E APURAÇÃO DOS RESULTADOS

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

INDICADOR 1	
Total de Ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
INDICADOR 2	
Total de Ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
INDICADOR 3	
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 Goiás Previdência – GOIASPREV e a empresa _____, CNPJ nº _____, e é parte integrante do contrato decorrente do Edital do Pregão Eletrônico nº 2/2024, celebrado para prestação de serviços continuados de apoio administrativo, para atender as

necessidades da Administração Pública Estadual, no âmbito do GOIASPREV, em sua sede, na cidade de Goiânia (GO), e demais unidades subordinadas à Autarquia.

- 7.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços com qualidade e eficiência, em benefício do interesse público.
- 7.3. A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.