MINISTÉRIO DA DEFESA
SECRETÁRIA-GERAL - SG
SECRETARIA DE ORÇAMENTO E ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E SERVIÇOS GERAL
COORDENAÇÃO-GERAL DE ENGENHARIA E SEGURANÇA
COORDENAÇÃO DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO

APÊNDICE IV - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

ASSUNTO: Prestação de serviços continuados de 03 (três) postos de trabalhos, com mão de obra dedicada, de Técnicos em Edificações, juntamente com contratação de 1 (um) posto de Arquiteto Urbanista

REFERÊNCIA: _____/202_ **Processo Pagamento nº:** _____

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. 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.

1.2. 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 VIII-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, sempre que:

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

1.2.2. 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 prestação dos serviços em elevados níveis de qualidade.

2.2. A utilização do Instrumento de Medição de Resultado – 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 no Contrato e no Termo de Referência, de forma contínua e com níveis de qualidade aceitáveis, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização instituída em Portaria, 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.

3.2. 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 realizados.

3.3. 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.

3.4. **A aferição dos serviços** será realizada sempre **até o 5º (quinto) dia do mês subsequente** ao da prestação dos serviços, sob a responsabilidade do fiscal técnico do contrato, informando a contratada o resultado da avaliação mensal do serviço.

3.5. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

3.6. 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. DA NOTIFICAÇÃO

4.1. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

4.2. A notificação quanto à existência de irregularidades na prestação dos serviços do Contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato, devendo a irregularidade ser disposta no livro de ocorrências.

4.3. Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá Termo de Notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido.

4.4. O Termo de Notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu "visto" no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal de Contrato.

4.5. Havendo divergência quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA apresentar suas razões por meio de documento formal.

5. SANÇÕES

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é um instrumento ágil e com o 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.

5.4. 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.

5.5. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

5.6. 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.

5.7. Durante a execução contratual poderão ser adotados novos Instrumentos de Medição de Resultado, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação dos IMR pré-estabelecidos no Termo de Referência – TR, desde que esteja prevista no Edital e no

Contrato ou instrumento equivalente, tecnicamente justificada, não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 125, da Lei nº 14,133/21, e não configure descaracterização do objeto licitado, em atenção ao Acórdão nº 717/2010-Plenário, TC-009.511/2009-6, rel. Min-Subst. Augusto Sherman Cavalcanti, 07.04.2010.

6. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

6.1.1. A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

6.1.2. A contratante poderá alterar os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a Contratada.

6.1.3. A cada ocorrência verificada entre os indicadores 1, 2, 3, 4 e 5 será retirada a pontuação prevista na avaliação dos serviços, entende-se ocorrências como fatos observados e relatados no livro de registros ou diário do contrato.

6.1.4. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final, o qual o resultado será 100 (cem) pontos subtraídos pela pontuação obtida das ocorrências dos indicadores.

6.2. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
1º - Indicador: DO ATENDIMENTO PELA CONTRATADA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do Órgão, bem como a operacionalização, qualidade e desenvolvimento de todas as atividades necessárias para o efetivo cumprimento dos serviços, conforme Termo de Referência, não suspendendo ou interrompendo, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.
Meta a cumprir	Cumprir com todos os serviços solicitados previstos no Termo de Referência.
Instrumento de medição	Ocorrências registradas no livro de ocorrências, preenchido pelo contratante. Conferência local e documental.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema. Pela equipe de fiscalização e gestor.

Periodicidade	Diária - Avaliação Mensal.
Mecanismo de cálculo	Quantidade de OCORRÊNCIAS durante o período mensal: Registro no livro de ocorrências; Registro de correção das falhas apontadas; e Registro do não cumprimento das ocorrências dentro do prazo estipulado. Obs.: Serão verificadas as avaliações e ocorrências, para verificação de possíveis descontos conforme tabela. As ocorrências do mesmo indicador são acumulativas durante a vigência contratual.
Início de Vigência	Data da assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 0 pontos; 1 Ocorrência: - 1 ponto; 2 Ocorrências: - 3 pontos; 3 Ocorrências: - 5 pontos; 4 Ocorrências: - 10 pontos; e 5 Ocorrências: - 15 pontos.
Sanções	Acima de 3 ocorrências - multa. Acima de 5 ocorrências - multa + avaliação de rescisão contratual.
Observações	São exemplos de ocorrências desta natureza: - Não atendimento por parte da contratada de solicitações expressamente realizadas pela equipe de fiscalização contratual ou pelo gestor do contrato, de forma documentada (e-mail, ofícios, cartas) - Não envio de relatórios, documentos comprobatórios, medição ou nota fiscal formalmente solicitados. - Não comparecimento a reunião (presencial, ou de forma virtual) devidamente agendada e com a presença confirmada. - Outros eventos desta natureza.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
2º - Indicador: DOS COLABORADORES	
Item	**Descrição**
Finalidade	Avaliar a rotina, enquadramento, boas práticas, apresentação e o comportamento diário dos colaboradores designados para os postos de trabalho neste Órgão, bem como se estes possuem capacitação e condições de operacionalizar suas atividades e outras obrigações descritas Termo de Referência ligadas à mão de obra, e por fim, o cumprimento das normas ou recomendações preconizadas no Ministério da Defesa.
Meta a cumprir	Qualificação profissional dos colaboradores alocados.
Instrumento de medição	Sistema Informatizado para verificação do resultado. Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviços – OS – eletrônica. Conferência local e documental.

Forma de acompanhamento	Observação direta da equipe de fiscalização e gestor, ou por meio de fatos relatados por servidor ou militar deste Ministério.
Periodicidade	Diária - Levantamento mensal.
Mecanismo de cálculo	Quantidade de OCORRÊNCIAS durante o período mensal: Registro no livro de ocorrências; Registro de correção das falhas apontadas; e Registro do não cumprimento das ocorrências dentro do prazo estipulado. Obs.: Serão verificadas as avaliações e ocorrências, para verificação de possíveis descontos conforme tabela.
Início de vigência	Data da assinatura do Contrato.
Faixas de pontuação	Sem ocorrências: 0 pontos; 1 Ocorrência: - 1 ponto; 2 Ocorrências: - 3 pontos; 3 Ocorrências: - 5 pontos; 4 Ocorrências: - 10 pontos; e 5 Ocorrências: - 15 pontos.
Sanções	Acima de 3 ocorrências - multa. Acima de 5 ocorrências - multa + avaliação de rescisão contratual.
Observações	São exemplos de ocorrências desta natureza: - Colaborador apresentar atraso não justificado ou se ausentar do ambiente de trabalho sem a devida ciência e autorização da equipe de fiscalização contratual. - Colaborador não utilizar equipamento de proteção individual quando necessário ou quando solicitado. - Colaborador desacatar ou apresentar comportamento fora dos padrões exigidos para a boa convivência neste Ministério. - Outros eventos desta natureza.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
3º - Indicador: REPOSIÇÃO DE COLABORADOR AUSENTE – COBERTURA	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do Órgão em que a empresa registre e controle diariamente a assiduidade e pontualidade dos colaboradores. Garantir a reposição de colaboradores ausentes por motivo de férias, demissões, licenças, remanejamentos ou situações análogas. Garantir a substituição de colaborador que se conduza de modo inconveniente, não atenda às necessidades ou faltoso.
Meta a cumprir	Todos os postos de serviços preenchidos. Cobrir todas as ausências, não tendo posto vago.

Instrumento de medição	Sistema Informatizado para verificação e controle de frequência dos colaboradores – Ponto Eletrônico.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema. Visual: Pelos fiscais técnico e setoriais. Documental: Pelos fiscais técnicos e administrativos.
Periodicidade	Diária - Levantamento mensal.
Mecanismo de cálculo	Quantidade de OCORRÊNCIAS durante o período mensal: Registro no livro de ocorrências; Registro de correção das falhas apontadas; e Registro do não cumprimento das ocorrências dentro do prazo estipulado. Obs.: Serão verificadas as avaliações e ocorrências, para verificação de possíveis descontos conforme tabela.
Início de vigência	Data da assinatura do Contrato.
Faixas de pontuação	Sem ocorrências: 0 pontos; 1 Ocorrência: -1 ponto; 2 Ocorrências: - 3 pontos; 3 Ocorrências: - 5 pontos; 4 Ocorrências: - 10 pontos; e 5 Ocorrências: - 15 pontos.
Sanções	Acima de 3 ocorrências - multa. Acima de 5 ocorrências - multa + avaliação de rescisão contratual.
Observações	A reposição, quando solicitada, deverá ser realizada em até 48h, ou em prazo superior devidamente acordado com a fiscalização para as providências de regularização do substituto.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
4º - Indicador: DO PAGAMENTO DE SALÁRIO E OUTROS	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do Órgão e evitar ocorrências de atrasos de pagamento decorrentes das obrigações trabalhistas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Sistema Informatizado para verificação do resultado. Contracheques, extratos do FGTS e INSS, extratos do auxílio alimentação e transporte, extratos bancários.

Forma de acompanhamento	Pelo sistema. Visual: Pelos fiscais técnico e setoriais. Documental: Pelos fiscais técnicos e administrativos.
Periodicidade	Levantamento mensal.
Mecanismo de cálculo	Uma ocorrência a cada atraso ou falta de pagamentos dos seguintes itens: Salário base; FGTS; INSS; Auxílio Alimentação; e Auxílio Transporte. As ocorrências serão registradas no livro de ocorrências e terão caráter acumulativo no decorrer de um ano.
Início de vigência	Data da assinatura do Contrato.
Faixas de pontuação	Sem ocorrências: 0 pontos; 1 Ocorrência: -5 ponto; 2 Ocorrências: -10 pontos; 3 Ocorrências: - 15 pontos; 4 Ocorrências: - 20 pontos; e 5 Ocorrências: - 25 pontos.
Sanções	Acima de 3 ocorrências - multa. Acima de 5 ocorrências - multa + avaliação de rescisão contratual.
Observações	

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
5º - Indicador: CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do Órgão dentro dos parâmetros e rotinas preconizadas diária, semanal, mensal e anual, de acordo com a ocorrência e as informações estão sendo disponibilizadas aos fiscais.
Meta a cumprir	Todos os postos cumprindo com a carga horária conforme Termo de Referência do pregão. Todos os postos cumprindo as metas semanais e mensais determinadas pela Coordenação.
Instrumento de medição	Sistema Informatizado para verificação do resultado. Conferência local e documental.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema. Pela equipe de fiscalização e gestor. Pelos senhores chefes, coordenadores e autoridades competentes. Documental: Pelos fiscais técnicos e administrativos. Preposto.

Periodicidade	Levantamento diário.
Mecanismo de cálculo	Quantidade de OCORRÊNCIAS durante o período mensal: Registro no livro de ocorrências; Registro de correção das falhas apontadas; e Registro do não cumprimento das ocorrências dentro do prazo estipulado. Obs.: Serão verificadas as avaliações e ocorrências, para verificação de possíveis descontos conforme tabela.
Início de vigência	Data da assinatura do Contrato.
Faixas de pontuação	Sem ocorrências: 0 pontos; 1 Ocorrência: -1 ponto; 2 Ocorrências: -3 pontos; 3 Ocorrências: -5 pontos; 4 Ocorrências: - 10 pontos; e 5 5 ocorrências: - 15 pontos.
Sanções	Acima de 3 ocorrências - multa. Acima de 5 ocorrências - multa + avaliação de rescisão contratual.
Observações	São exemplos de ocorrências desta natureza: - O não cumprimento de prazos estabelecidos pela equipe de fiscalização, ou chefes de setores aos quais os colaboradores são subordinados. - Comprometimento do prazo de atendimento de ordens de serviço por falta de zelo ou empenho do profissional envolvido. - Outros eventos desta natureza.

7. **AVALIAÇÃO MENSAL**

INDICADOR	**N° 1**	**N° 2**	**N° 3**	**N° 4**	**N°5**
NÚMERO DE OCORRÊNCIAS NO MÊS					
NÚMERO DE OCORRÊNCIAS ACUMULADAS NA VIGÊNCIA CONTRATUAL					
SOMA DE OCORRÊNCIAS ACUMULADAS NA VIGÊNCIA CONTRATUAL					
VALOR DOS PONTOS PERDIDOS					
TOTAL DE PONTOS PERDIDOS (A)					
PONTUAÇÃO MENSAL (100-A)					

8. **DOSIMETRIA DE IMR PARA AJUSTE DA NOTA FISCAL DO MÊS**

PERCENTUAL MÍNIMO DE ACEITAÇÃO	VALOR A SER PAGO
Pontuação maior que 90 pontos	100% DO VALOR DA NOTA FISCAL
Pontuação maior que 85 pontos e menor ou igual a 90 pontos	90% DO VALOR DA NOTA FISCAL
Pontuação maior que 80 pontos e menor ou igual a 85 pontos	85% DO VALOR DA NOTA FISCAL
Pontuação maior que 75 pontos e menor ou igual a 80 pontos	80% DO VALOR DA NOTA FISCAL
Pontuação menor ou igual a 75 pontos	75% DO VALOR DA NOTA FISCAL
- Em caso de permanecer por 2 meses consecutivos o percentual de 80%, caberá a contratante avaliar rescisão e ou prorrogação do contrato.	

9. **CHECK-LIST**

Empresa:		**Mês:**		
Serviços a Realizar: Descrição conforme o TR e as Especificações Técnicas quando existirem		**Adequação – Expectativa da Administração**		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**ADEQUADO**	**INADEQUADO**	**QUANTIDADE ACUMULADA DE REPETIÇÕES DO FATO, INCLUSIVE A RELATADA NO PRESENTE MÊS.**
INDICADOR N° 1				
1	Execução dos serviços atende as expectativas, exigências e adequações constantes no Contrato.			
2	Envio de documentação solicitada e comprometimento da contratada em atender as demandas do órgão ou da equipe de fiscalização.			

3	Garantia do atendimento célere às demandas do Órgão e mitigou ocorrências de atrasos de pagamento decorrentes das obrigações trabalhistas.			
4	Comunicação imediata à Administração, bem como ao Preposto, sobre qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providencias de regularização necessárias.			
5	Da saúde, segurança, equipamentos e material para execução das tarefas diárias dos trabalhadores.			
INDICADOR N° 2				
6	Qualificação dos profissionais dos colaboradores alocados (verificação se os funcionários são qualificados e exercem as atividades específicas da função, conforme descrição do Termo de Referência e seu demais anexos, quando houver).			
7	Execução por parte dos colaboradores das atividades, descrições, características e exigências seguindo as diretrizes do Código Brasileiro de Ocupação – CBO em conformidade com a ocupação profissional que ocupa.			
8	Os colaboradores seguem as diretrizes do Órgão, quanto a segurança institucional e a LGPD.			
9	Cumprimento da carga horária (jornada de trabalho) prevista para a profissão conforme o Termo de Referência do pregão ou a Convenção Coletiva de Trabalho – CCT			
10	Os colaboradores cumprem as exigências do Órgão, quanto as vedações.			
11	A execução dos serviços atende as expectativas, exigências e adequações constantes no Contrato.			
12	Enquadramento dos colaboradores quanto a boas práticas de convivência e manutenção do bom ambiente de trabalho.			
INDICADOR N° 3				
13	Reposição do posto de trabalho quando solicitado pela contratante por parte da contratada, dentro dos prazos estabelecidos no Termo de Referência.			
INDICADOR N° 4				
14	Atraso ou ausência de pagamento a qualquer um dos postos de trabalho contemplados no presente contrato, em qualquer um dos itens estabelecidos no indicador 4.			
INDICADOR N° 5				
15	Cumprimento de todos os serviços solicitados, prazos, bem como a operacionalização, qualidade e desenvolvimento de todas as atividades previstos no Termo de Referência e seus Anexos, realizando o atendimento célere às demandas do Órgão.			

_____

NOME DO FISCAL TÉCNICO

Fiscal Técnico do Contrato Nº ____/_____

De Acordo.

_____

NOME DO GESTOR
Gestor do Contrato Nº ___/_____

Registro ciência da avaliação realizada.

_____

NOME DO PREPOSTO DA EMPRESA
Preposto da Empresa