



INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS
RENOVÁVEIS
SUPERINTENDÊNCIA DO IBAMA NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – SUPES/ES

ANEXO VI
MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

(Processo Administrativo nº 02009.000072/2025-69)

1. DO OBJETO

1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2 Este anexo é parte indissociável do Contrato XX/2025 firmado em decorrência do Pregão SUPES/ES nº /2025.

Indicadores:
Pontualidade, Qualidade e Sustentabilidade dos serviços prestados.
Finalidade
Garantir que a prestação dos serviços de outsourcing de impressão ocorra dentro dos prazos, e critérios de qualidade e sustentabilidade estabelecidos pela administração.
Meta a cumprir:
Prestação do serviço em elevados níveis de pontualidade, qualidade e sustentabilidade, sem nenhuma ocorrência no mês relatada pela Fiscalização Técnica e Gestão do contrato.
Instrumento de Medição:
Registros de ocorrências devidamente formalizadas pela Fiscalização Técnica ou Gestão do Contrato.
Forma de Acompanhamento:
Registro mensal do Fiscal Técnico e/ou do Gestor do Contrato

ITEM/DESCRIÇÃO OCORRÊNCIA:	Mecanismo de Cálculo:
1. Atraso em realizar a manutenção preventiva nos equipamentos, conforme prazos e critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.	1 ponto por dia útil.
2. Atraso no atendimento de chamado de manutenção corretiva, conforme prazos e critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.	2 pontos por dia útil
3. Atraso em realizar: a substituição de equipamento retirado para manutenção, ou a realocação de equipamento solicitada pela Administração; conforme prazos e critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.	2 pontos por dia útil
4. Atraso na reposição de suprimentos; no quantitativo, prazos e critérios de qualidade estabelecidos no Termo de Referência.	2 pontos por dia útil.
5. Atraso em realizar a retirada de suprimentos ou peças vazias, já utilizados ou defeituosos; conforme prazos e critérios de sustentabilidade estabelecidos no Termo de Referência.	1 ponto por dia útil.
6. Atraso na indicação do preposto conforme prazo estabelecido no Termo de Referência.	1 ponto por dia útil.
7. Atraso no atendimento de solicitação de transferência de conhecimento e/ou cursos quando solicitados pela Administração, conforme prazos estabelecidos pela Fiscalização Técnica ou Gestão Contratual.	1 ponto por dia útil.
8. Atraso no atendimento de solicitação da Gestão Contratual, embasada em dispositivo do edital e seus anexos e do contrato administrativo.	2 pontos por dia útil.
Início da vigência:	
Data da assinatura do Contrato	
Faixa de ajuste no pagamento:	
Pontuação mensal = De 00 a 04 pontos = Pagamento de 100% do valor total da nota fiscal mensal. De 05 a 09 pontos = Pagamento de 99% do valor total da nota fiscal mensal. De 10 a 14 pontos = Pagamento de 98% do valor total da nota fiscal mensal. De 15 a 19 pontos = Pagamento de 97% do valor total da nota fiscal mensal. De 20 a 24 pontos = Pagamento de 96% do valor total da nota fiscal mensal. De 25 pontos em diante = Pagamento de 95% do valor total da nota fiscal mensal.	
Sanções	
Pontuação acima de 25 pontos, bem como ocorrências reiteradas em um mesmo quesito ao longo dos meses, após análise da gestão do contrato, poderão ocasionar aplicação de penalidades previstas em contrato	
Observações	
1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR, é o ajuste escrito entre a CONTRATADA e o Órgão contratante, que define, em bases compreensíveis,	

tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de pontualidade, qualidade e sustentabilidade dos serviços prestados e respectivos ajustes no pagamento.

1.2. Indicadores: Pontualidade, Qualidade e Sustentabilidade dos serviços prestados.

1.3. Finalidade: Garantir que a prestação dos serviços de outsourcing de impressão ocorra dentro dos prazos, e critérios de qualidade e sustentabilidade estabelecidos pela administração.

1.4. Meta a cumprir: Prestação do serviço em elevados níveis de pontualidade, qualidade e sustentabilidade, sem nenhuma ocorrência no mês relatada pela Fiscalização Técnica e/ou Gestão do contrato.

1.5. Instrumento de Medição: Instrumento de Medição de Resultado – IMR, anexo ao Termo de Referência, com a definição de Itens com Descrição de Ocorrências que poderão ser relatadas pela Fiscalização e/ou Gestão do contrato, que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido através do Mecanismo de Cálculo de cada Item.

1.6. Forma de avaliação: A Ocorrência relatada pela Fiscalização Técnica e/ou Gestão do contrato, deve ser enquadrada nos Itens descritos no IMR; e através do Mecanismo de Cálculo determinado para cada Item, deverá ser estipulado uma pontuação mensal; que determinará a Faixa de ajuste no pagamento.

1.7. Forma de Acompanhamento: Relatórios mensais com registros de ocorrências devidamente formalizadas pela Fiscalização Técnica e/ou Gestão do Contrato, e consolidação das Ocorrências relatadas, enviadas pela Fiscalização Técnica, pela Gestão contratual, que também fará o Ajuste no Pagamento.

1.8. Periodicidade: Fiscalização Técnica e Gestão Contratual acompanharão a execução dos serviços diariamente, com aferição mensal do resultado através de Relatórios Mensais.

1.9. Sanções: Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, ocorrências que gerarem uma pontuação acima de 25 pontos, bem como ocorrências reiteradas em um mesmo quesito ao longo dos meses, após análise da Gestão Contratual, poderão ocasionar aplicação de penalidades previstas em contrato.

1.10. O mesmo fato contratual pode gerar mais de uma ocorrência previstas no IMR.

1.11. Poderá haver vários fatos contratuais distintos gerando o mesmo tipo de ocorrência prevista no IMR.

1.12. A pontuação quanto aos mecanismos de cálculo é cumulativa dentro do mês.

1.13. 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.

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

1.15. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à

irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

1.15.1. não produziu os resultados acordados;

1.15.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

1.15.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.16. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados na tabela acima.

3.1.1 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo: Pontuação total do serviço (X) Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3".

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
100% do valor previsto	1,00
90% do valor previsto	0,90
80% do valor previsto	0,80
70% do valor previsto	0,70
60% do valor previsto	0,60
50% do valor previsto e rescisão contratual	0,50

*(Valor devido mensal) x (Fator de ajuste de nível de serviço)

Fiscal de Contrato (assinatura)

Ciente,

Preposto da Contratada

Administrador

RG:

CPF:

Data: