

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR



AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

(Processo Administrativo nº 02501.008391/2025-51)

1. INFORMAÇÕES GERAIS

- 1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o documento que estabelece critérios objetivos para avaliação da qualidade da prestação dos serviços contratados, permitindo à fiscalização acompanhar a execução do contrato e registrar eventuais ocorrências que possam impactar a qualidade do serviço.
- 1.2. A avaliação da execução contratual será realizada pela fiscalização da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, com base nos registros constantes no Relatório de Utilização do Veículo – RUV, bem como em verificações realizadas durante a execução do contrato.
- 1.3. Caso sejam identificadas falhas ou irregularidades na execução dos serviços, estas poderão resultar em registros no IMR e eventual redimensionamento do valor a ser pago à contratada.

2. OBJETIVO

- 2.1. O IMR tem como objetivo assegurar que os serviços sejam prestados com qualidade, pontualidade e conformidade com as obrigações previstas no Termo de Referência e no contrato.
- 2.2. A utilização do IMR não impede a aplicação de outras medidas de fiscalização e de sanções previstas na legislação e no contrato.

3. FORMA DE AVALIAÇÃO

- 3.1. A avaliação será realizada pela fiscalização do contrato mediante registro das ocorrências verificadas durante a execução dos serviços.
- 3.2. Cada ocorrência identificada será registrada e pontuada conforme os indicadores estabelecidos neste instrumento.
- 3.3. A avaliação será realizada mensalmente, considerando as ocorrências registradas no período.
- 3.4. A contratada poderá apresentar justificativa para eventual ocorrência registrada, a qual poderá ser aceita pela fiscalização quando comprovada situação excepcional alheia ao controle da contratada.

4. SANÇÕES

- 4.1. A aplicação de descontos decorrentes da avaliação de desempenho por meio do Instrumento de Medição de Resultado – IMR constitui mecanismo de gestão contratual destinado a aferir a qualidade da execução dos serviços, não configurando, por si só, sanção administrativa. Entretanto, caso sejam constatadas falhas reiteradas ou desempenho insatisfatório na execução dos serviços, a Contratante poderá aplicar as penalidades previstas no contrato e na legislação aplicável.
- 4.2. A fiscalização do contrato poderá realizar a avaliação da execução dos serviços com base nos registros constantes do Relatório de Utilização do Veículo – RUV, bem como em verificações realizadas durante a execução contratual, em periodicidade compatível com a natureza da demanda dos serviços.
- 4.3. O IMR deverá ser compreendido pela contratada como instrumento de acompanhamento da qualidade da execução contratual, estabelecendo parâmetros objetivos para verificação do cumprimento das obrigações previstas no Termo de Referência. O pagamento integral dos serviços dependerá da adequada prestação dos serviços e do atendimento aos indicadores definidos neste instrumento.

4.4. O IMR será aplicado a partir do início da execução contratual, cabendo ao fiscal do contrato realizar a avaliação periódica da execução dos serviços prestados, considerando as ocorrências registradas no período de aferição e os indicadores de desempenho estabelecidos neste instrumento.

4.5. Ao final de cada período de avaliação, o fiscal do contrato deverá consolidar as ocorrências registradas e apurar o resultado da avaliação da execução do objeto. Caso sejam verificadas não conformidades, poderá ocorrer o redimensionamento dos valores a serem pagos à contratada, conforme os critérios estabelecidos neste IMR, sem prejuízo da aplicação de outras medidas administrativas cabíveis.

4.6. Quando uma mesma ocorrência impactar mais de um indicador de desempenho, esta poderá ser registrada simultaneamente nos respectivos itens do IMR, sujeitando a contratada aos correspondentes ajustes no pagamento. O somatório dos descontos aplicados em razão da avaliação do IMR ficará limitado ao percentual máximo de **10% (dez por cento)** do valor da medição mensal.

4.7. Para fins de cálculo dos ajustes decorrentes do IMR, considerar-se-á como base o valor da medição correspondente ao período em que ocorreu a irregularidade. Quando não for possível determinar a data exata da ocorrência, será considerada a data de sua constatação pela fiscalização do contrato.

5. INDICADORES DE AVALIAÇÃO

5.1. Serão avaliados três indicadores principais:

5.1.1 Pontualidade no atendimento

5.1.2 Condições do veículo

5.1.3 Execução do serviço

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)	
CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG	
PROCESSO 02501.008391/2025-51- LOCAÇÃO DE VEÍCULOS – REGIÃO NORTE	
INDICADORES	
1	PONTUALIDADE NO ATENDIMENTO
2	CONDIÇÕES DO VEÍCULO
3	EXECUÇÃO DO SERVIÇO

INDICADOR Nº 01: PONTUALIDADE NO ATENDIMENTO	
FINALIDADE	Garantir que o veículo esteja disponível no horário solicitado na Requisição de Transporte (RT).
META A CUMPRIR	100% dos atendimentos realizados no horário solicitado
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Utilização do Veículo – RUV
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Verificação pela fiscalização do contrato
PERIODICIDADE	Mensal

OCORRÊNCIAS / PONTUAÇÃO

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO
Atraso superior a 15 minutos e inferior a 1 hora no início do atendimento	1 ponto por ocorrência
Atraso superior a 1 hora	3 pontos por ocorrência

INDICADOR Nº 02: CONDIÇÕES DO VEÍCULO	
FINALIDADE	Garantir que os veículos disponibilizados estejam em boas condições de uso, segurança e limpeza.
META A CUMPRIR	100% dos atendimentos realizados no horário solicitado
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Verificação visual e registros no RUV
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Fiscalização do contrato
PERIODICIDADE	Mensal

OCORRÊNCIAS / PONTUAÇÃO

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO
Veículo apresentado em condições inadequadas de limpeza ou conservação	1 ponto por ocorrência
Veículo em desacordo com as especificações do Termo de Referência	2 pontos por ocorrência

INDICADOR Nº 03: EXECUÇÃO DO SERVIÇO	
FINALIDADE	Garantir que os serviços de transporte sejam executados com segurança, profissionalismo e observância das condições estabelecidas no Termo de Referência.
META A CUMPRIR	100% de conformidade na execução dos serviços e condução segura do veículo durante os atendimentos.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de Utilização do Veículo – RUV, registros da fiscalização do contrato e relatos dos usuários do serviço.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Verificação pela fiscalização do contrato, com base nas ocorrências registradas durante a execução dos atendimentos.
PERIODICIDADE	Mensal

OCORRÊNCIAS / PONTUAÇÃO

Ocorrência	Pontuação
Preenchimento incorreto ou incompleto do RUV	1 ponto por ocorrência

Não atendimento às orientações ou solicitações da fiscalização	1 ponto por ocorrência
Condução do veículo em desacordo com normas de segurança (excesso de velocidade, manobras perigosas ou direção imprudente)	2 pontos por ocorrência
Condução do veículo por motorista demonstrando sinais de fadiga, cansaço excessivo ou condição que comprometa a segurança da condução	2 pontos por ocorrência
Motorista demonstrar desconhecimento significativo das rotas ou dificuldades recorrentes de orientação na região atendida	1 ponto por ocorrência
Motorista demonstrar incapacidade de condução adequada em vias não pavimentadas, terrenos irregulares ou situações compatíveis com o tipo de veículo contratado	2 pontos por ocorrência
Conduta inadequada do motorista no atendimento ao servidor ou colaborador transportado	1 ponto por ocorrência
Recusa ou atraso superior a 3 horas na substituição do motorista ou do veículo quando solicitado pela fiscalização	2 pontos por ocorrência

6. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

6.1. A pontuação acumulada no mês poderá resultar em ajuste no valor da fatura mensal, conforme tabela abaixo.

Pontos acumulados	Ajuste no pagamento
1 a 3 pontos	sem desconto
4 a 6 pontos	desconto de 1%
7 a 10 pontos	desconto de 3%
acima de 10 pontos	desconto de 5%

6.2. O somatório das glosas mensais não poderá ultrapassar 10% do valor da fatura mensal.

7. REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

7.1. O fiscal do contrato deverá registrar as ocorrências verificadas durante o período de avaliação.

INDICADOR 01 – Pontualidade

Data	Descrição da ocorrência

INDICADOR 02 – Condições do veículo

Data	Descrição da ocorrência

INDICADOR 03 – Execução do serviço

Data	Descrição da ocorrência

8. NOTA FINAL

Período de aferição	
Pontuação total	
Percentual de desconto	

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. O presente Instrumento de Medição de Resultado integra o Termo de Referência e será utilizado pela fiscalização da ANA para acompanhamento da execução contratual.

9.2. A aplicação do IMR não impede a adoção de outras medidas administrativas ou sanções previstas no contrato e na legislação aplicável.