

ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

A avaliação da prestação dos serviços será efetuada mensalmente pela fiscalização contratual por meio dos **4 (quatro) indicadores essenciais** descritos na Tabela 1:

Tabela 1: Indicadores e Metas de Desempenho (IMR)

Item	Indicador	Descrição do Parâmetro	Meta Esperada	Forma de Aferição
IND-01	Pontualidade na Carga dos Créditos	Aferição do cumprimento do prazo para disponibilização dos créditos mensais na data avençada.	100% dos créditos disponíveis	Verificação do extrato/relatório do sistema do fornecedor emitido pela fiscalização.
IND-02	Disponibilidade da Rede Credenciada Local	Manutenção de rede credenciada ativa (supermercados, feiras, mercearias etc.) no Estado do Maranhão (com foco na Região Metropolitana de São Luís).	Mínimo de 90% dos estabelecimentos cadastrados sem descredenciamento injustificado.	Verificação de reclamações dos usuários e consulta ao mapa/App da rede ativa.
IND-03	Disponibilidade e Operacionalidade dos Cartões/Sistema	Ausência de falhas sistêmicas no App, Portal Web ou nos cartões físicos/chips dos usuários para transações ou consultas.	Até 2 (duas) ocorrências comprovadas de indisponibilidade sistêmica no mês.	Relatório de chamados e reclamações formais formalizadas pelos empregados.
IND-04	Tempo de Atendimento para Se-	Tempo transcorrido entre a solicitação de bloqueio por	Até 5 (cinco) dias úteis a contar da soli-	Registros/Protocolos de chamados junto ao su-

Item	Indicador	Descrição do Parâmetro	Meta Esperada	Forma de Aferição
	gunda Via/Blo-queio	perda/roubo e a emissão/entrega do novo cartão físico ou virtual.	citação oficial do CRCMA.	porte de atendimento da contratada.

CRITÉRIOS DE REDIMENSIONAMENTO DE PAGAMENTO (GLOSA OPERACIONAL)

O não atingimento das metas refletirá diretamente no **faturamento mensal** dos serviços. O cálculo de ajuste financeiro incidirá sobre o **valor da taxa de administração/gestão mensal** (ou sobre a parcela tarifária da fatura mensal do contrato), e não sobre o montante repassado aos empregados a título de benefício (o qual possui natureza de verba alimentar e não pode sofrer retenção).

Tabela 2: Fator de Ajuste e Redução no Pagamento

Indicador	Desvio Verificado no Mês	Ajuste/Redução na Taxa de Gestão/Serviço do Mês
IND-01 (Carga)	Carga efetuada no prazo estipulado	0% de desconto (100% do pagamento da taxa)
	Carga efetuada com até 24h de atraso	5% de redução na taxa de gestão do mês
	Carga efetuada com mais de 24h de atraso	10% de redução na taxa de gestão do mês + abertura de processo sancionatório
IND-02 (Rede)	Atendimento integral da rede	0% de desconto

Indicador	Desvio Verificado no Mês	Ajuste/Redução na Taxa de Gestão/Serviço do Mês
	Descredenciamento de rede sem reposição em até 15 dias	5% de redução por estabelecimento relevante descredenciado não repostado
IND-03 (Sistema)	Indisponibilidade sistêmica de até 2 ocorrências/mês	0% de desconto
	Indisponibilidade de 3 a 5 ocorrências/mês	5% de redução na taxa de gestão do mês
	Indisponibilidade superior a 5 ocorrências/mês	10% de redução na taxa de gestão do mês
IND-04 (Emissão)	Atendimento em até 5 dias úteis	0% de desconto
	Atendimento entre 6 e 10 dias úteis	2% de redução por cartão em atraso
	Atendimento acima de 10 dias úteis	5% de redução por cartão em atraso

Nota Explicativa: Conforme entendimento consolidado do TCU, o redimensionamento do pagamento via IMR não impede a instauração simultânea do Processo Administrativo Sancionatório nos casos de descumprimentos contratuais graves ou reincidentes.

GUIA RÁPIDO PARA O FISCAL DO CONTRATO (PASSO A PASSO DE PREENCHIMENTO)

Para simplificar a rotina do fiscal e impedir divergências operacionais, o procedimento mensal de medição observará apenas **3 (três) passos básicos**:

- Passo 1 (Coleta de Dados - Final do Mês):** O Fiscal do Contrato compila os dados do mês (data da efetivação do crédito [IND-01], chamados abertos no mês [IND-03 e IND-04] e eventuais denúncias de falta de rede [IND-02]).

2. **Passo 2 (Preenchimento da Ficha Única):** Preenche-se o formulário padronizado no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do CRCMA conforme o modelo do Anexo I deste IMR.
3. **Passo 3 (Notificação e Ateste):**
 - Se o desempenho atingir 100% das metas, o fiscal atesta a fatura e encaminha para pagamento.
 - Se houver indicador descumprido, o fiscal calcula a redução contratual, encaminha o relatório IMR à empresa contratada para que apresente defesa/manifestação prévia (prazo legal: 3 a 5 dias úteis) e, em seguida, notifica a empresa para emissão da Nota Fiscal no valor exato com a dedução aplicada.

ANEXO I – FICHA PADRONIZADA DE AVALIAÇÃO MENSAL DO IMR

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº: [Inserir número]

CONTRATO Nº: [Inserir número]/2026

CONTRATADA: [Razão Social da Empresa]

MÊS/ANO DE REFERÊNCIA: [Ex.: Setembro/2026]

1. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO MÊS

Indicador	Meta Exigida	Situação Verificada no Mês	Meta Atingida ?	Porcentual de Redução Aplicável
IND-01: Carga no Prazo	Carga no 1º dia útil	Crédito disponibilizado no dia: [DD/MM/AAAA]	() SIM () NÃO	[]%
IND-02: Rede Credenciada	Rede mantida	Registro de perda de rede sem reposição: [] casos	() SIM () NÃO	[]%
IND-03: Indisponibilidade	Até 2 falhas/mês	Registradas [] falhas no sistema/App no mês	() SIM () NÃO	[]%
IND-04: Segunda Via Cartão	Entregue até 5 dias	Registrados [] cartões entregues fora do prazo	() SIM () NÃO	[]%

2. CONCLUSÃO DA FISCALIZAÇÃO

() **DESEMPENHO PLENO (100%):** Aprovado pagamento integral da taxa de administração/serviço. Autorizada a emissão da Nota Fiscal.

() **DESEMPENHO PARCIAL:** Identificaram-se inconformidades. Aplicar índice acumulado de glosa de []% sobre a taxa de gestão/serviço do mês. Notifique-se a contratada para ciência e posterior emissão do documento fiscal ajustado.

Observações do Fiscal: [Inserir justificativas breves ou relatar episódios específicos, se houver].

São Luís - MA, _____ de _____ de 2026.

[Nome do Fiscal do Contrato]

Fiscal do Contrato – CRCMA

Matrícula nº []