



MOSSORÓ
PREFEITURA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS

ANEXO 5

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. FINALIDADE

O Instrumento de Medição de Resultados – IMR tem por finalidade aferir a qualidade da prestação dos serviços contratados, estabelecendo indicadores objetivos de desempenho e os respectivos critérios para adequação do pagamento mensal, nos termos da Lei nº 14.133/2021, da Lei Complementar Municipal nº 190/2023 e da Instrução Normativa SEGES nº 05/2017. O IMR não substitui a aplicação das sanções administrativas cabíveis, constituindo mecanismo complementar de gestão contratual.

2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A fiscalização técnica realizará aferição mensal dos serviços executados, mediante acompanhamento das ordens de serviço, relatórios operacionais, registros de frequência, inspeções de campo e demais documentos pertinentes.

O resultado da avaliação será apurado mediante atribuição de pontuação aos indicadores de desempenho constantes neste IMR.

A pontuação máxima mensal será de 100 (cem) pontos.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicador 1 – Assiduidade e Disponibilidade da Equipe

Finalidade: Garantir a disponibilidade integral dos profissionais contratados.

Meta: 100% dos postos preenchidos durante todo o período contratado.



MOSSORÓ
PREFEITURA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS

Faixa de Ocorrência	Pontuação
Nenhuma ocorrência	20 pontos
Até 1 ocorrência	15 pontos
Até 3 ocorrências	10 pontos
Acima de 3 ocorrências	0 ponto

Considera-se ocorrência a ausência não substituída do profissional dentro do prazo contratual.

Indicador 2 – Tempo de Atendimento das Demandas

Finalidade: Garantir a tempestividade na execução dos serviços.

Meta: Atendimento emergencial: até 2 horas. Atendimento programado: conforme cronograma aprovado pela fiscalização.

Índice de Cumprimento	Pontuação
≥ 98%	20 pontos
95% a 97,99%	15 pontos
90% a 94,99%	10 pontos
Abaixo de 90%	0 ponto

Indicador 3 – Qualidade Técnica dos Serviços

Finalidade: Garantir a execução adequada dos serviços elétricos e de operação de veículos.

Meta: Índice máximo de retrabalho de 2%.

Retrabalho Apurado	Pontuação
Até 2%	20 pontos
Acima de 2% até 5%	15 pontos
Acima de 5% até 10%	5 pontos
Acima de 10%	0 ponto

Considera-se retrabalho a necessidade de repetição do serviço por falha de execução atribuível à contratada.

Indicador 4 – Segurança do Trabalho e Uso de EPI

Finalidade: Garantir conformidade com as normas de segurança.

Meta: 100% dos empregados utilizando EPI, uniforme e identificação funcional.

Ocorrência Verificada	Pontuação
Nenhuma ocorrência	15 pontos
Até 2 ocorrências	10 pontos
Até 4 ocorrências	5 pontos
Acima de 4 ocorrências	0 ponto

Inclui descumprimento das NR-10, NR-11, NR-12, NR-35 e demais normas aplicáveis.

Indicador 5 – Regularidade Trabalhista e Documental

Finalidade: Garantir o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

Meta: Entrega integral da documentação mensal exigida.



MOSSORÓ
PREFEITURA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS

Situação	Pontuação
Entrega integral e tempestiva	15 pontos
Atraso de até 5 dias úteis	10 pontos
Atraso superior a 5 dias úteis	0 ponto

Compreende folha de pagamento, comprovantes de salários, FGTS, INSS, vale-transporte, vale-alimentação, exames ocupacionais e demais documentos exigidos contratualmente.

Indicador 6 – Conservação e Operação dos Veículos

Finalidade: Garantir a adequada operação dos veículos leves e caminhão Munck.

Meta: Disponibilidade operacional mínima de 98%.

Disponibilidade Verificada	Pontuação
≥ 98%	10 pontos
95% a 97,99%	5 pontos
Abaixo de 95%	0 ponto

4. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Faixa de Pontuação	Resultado
95 a 100 pontos	Pagamento integral
90 a 94 pontos	Glosa de 1%



MOSSORÓ
PREFEITURA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS URBANOS

Faixa de Pontuação	Resultado
85 a 89 pontos	Glosa de 2%
80 a 84 pontos	Glosa de 3%
70 a 79 pontos	Glosa de 5%
Abaixo de 70 pontos	Glosa de 10%, sem prejuízo da apuração de infração contratual