CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO CEARÁ

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Fortaleza, 04 de novembro de 2026

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. 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 V-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, incluindo as previstas no presente anexo, sempre que a contratada:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

b) 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 utilização do 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 neste Instrumento, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização do Instituto, 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. 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 realizada.

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

3.3. 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. SANÇÕES

4.1. 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. 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.

4.2. 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.

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

4.4. 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. Para consecução destes objetivos deverá ser adotada as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores abaixo.

4.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato. 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.

4.6 A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR mensal, sujeitando a CONTRATADA às respectivas glosas e sanções. O somatório das glosas mensais ficam limitadas ao percentual de 10% (dez por cento) das medições, estando, contudo, a CONTRATADA sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.

4.7 Para efeito de cálculo de Glosas, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores do IMR, quando a referência para o cálculo for o valor da Medição Mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da ocorrência do fato apontado. Quando não for possível afirmar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.

5. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

5.1. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

5.2. Para tanto, serão quatro indicadores distintos que serão avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR
CONFORME ANEXO V-B DA IN Nº 05/2017/SEGES/MPDG
Processo nº SEI-26.6.000001259-1 – Pregão Eletrônico nº CREMEC – Manutenção Predial
INDICADORES

01	UNIFORMES
02	MATERIAIS E EQUIPAMENTOS
03	CONDUTA FUNCIONAL
04	EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

AVALIAÇÃO DOS INDICADORES

Indicador nº 01 – UNIFORMES:

Finalidade	Garantir a devida uniformização dos funcionários colocados à disposição da Contratante.
Metas a cumprir	100% dos funcionários devidamente uniformizados.
Instrumentos de medição	Conferência local.
Forma de acompanhamento	Visual, pelo fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.
Periodicidade	Diária.
Mecanismos de cálculo	Será aplicada pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.
Início da vigência	Conforme contrato, prazo estabelecido e por meio de emissão de Ordem de Serviço.

Ocorrências relativas ao indicador nº 01 – UNIFORMES:

1 – Deixar de fornecer conjunto completo de uniforme aos seus funcionários, nos prazos e condições previstas no Termo de Referência, que garantam a presença dos mesmos na unidade da contratante com o fardamento completo.

Penalidade – 0,5 ponto por dia.

2 – Deixar de substituir peça de uniforme inadequada ao tamanho do colaborador ou excessivamente danificada ou cuja qualidade tenha sido recusada.
Penalidade – 1,0 ponto por dia, por colaborador.

3 – Não utilização do uniforme, ou uso de uniforme incompleto ou inadequado, sem a devida justificativa do colaborador ou de preposto da contratada.
Penalidade – 0,5 ponto por dia, por colaborador.

FAIXA DE AJUSTES NOS PAGAMENTOS: Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme Tabela de Descontos.

Observações:
1) Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores;
2) O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação dos serviços;
3) A pontuação é zerada para o mês seguinte.

INDICADOR Nº 02 – MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

Finalidade	Garantir a quantidade e qualidade dos materiais e equipamentos necessários à plena execução dos serviços de manutenção predial.
Meta a cumprir	100% dos materiais e equipamentos necessários.
Instrumento de medição	Conferência local.
Forma de acompanhamento	Visual, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de cálculo	Será aplicada pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.
Início da vigência	Conforme contrato.

Ocorrências relativas ao indicador nº 02 – MATERIAIS E EQUIPAMENTOS:

1) Atraso no fornecimento dos materiais e equipamentos, conforme condições previstas em Edital, necessários à execução dos serviços, sem justificativa.
Penalidade – 1,0 ponto por dia.

2) Atraso no fornecimento dos materiais necessários à execução dos serviços, sem justificativa.
Penalidade – 0,5 ponto por dia.

3) Atraso na substituição dos equipamentos que tenham sido danificados durante seu uso, sem justificativa.
Penalidade – 0,5 ponto por dia.

4) Entrega de material em quantidade inferior, sem justificativa.
Penalidade – 0,5 ponto por dia.

5) Não substituição de materiais em qualidade inferior, sem justificativa.
Penalidade – 0,5 ponto por dia.

FAIXA DE AJUSTES NOS PAGAMENTOS: Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme Tabela de Descontos.
Observações:
1) Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores;
2) O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação dos serviços;
3) A pontuação é zerada para o mês seguinte.

INDICADOR Nº 03 – FUNCIONÁRIOS

Finalidade	Garantir a quantidade de pessoal necessário à execução dos serviços e conduta compatível com o objeto e local da prestação.
Meta a cumprir	100% da presença dos funcionários e atendimento à conduta e demais condições previstas no contrato.
Instrumento de medição	Conferência local.
Forma de acompanhamento	Visual, pelo fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.
Início da vigência	Conforme contrato.

Ocorrências relativas ao indicador nº 03 – FUNCIONÁRIOS:

1) Deixar o posto de trabalho, sem a devida justificativa.
Penalidade – 1,0 ponto por ocorrência, por colaborador.

2) Recusar-se a executar os serviços compatíveis com o posto de trabalho, sem motivo justificado.
Penalidade – 1,0 ponto por ocorrência, por colaborador.

3) Destruir ou danificar documentos ou equipamentos pertencentes à contratante por culpa ou dolo do funcionário da contratada.
Penalidade – 2,0 pontos por ocorrência.

4) Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto, favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças.
Penalidade – 2,0 pontos por ocorrência.

5) Não respeitar os horários dos intervalos para repouso e alimentação, fixados pela administração.
Penalidade – 0,5 ponto por ocorrência, por colaborador.

FAIXA DE AJUSTES NOS PAGAMENTOS: Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do c
Observações:
1) Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores;
2) O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação dos serviços;
3) A pontuação é zerada para o mês seguinte.

INDICADOR Nº 04 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Finalidade	Garantir a plena execução da prestação dos serviços contratados.
Meta a cumprir	100% de qualidade na execução dos serviços contratados.
Instrumento de medição	Conferência local.
Forma de acompanhamento	Visual, pelo fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.
Início da vigência	Conforme contrato.

Ocorrências relativas ao indicador nº 04 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

1) Deixar de apresentar ou substituir preposto no prazo estabelecido em edital.
Penalidade – 1,0 ponto por dia.

2) Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato.
Penalidade – 1,0 ponto, por ocorrência.

3) Deixar de efetuar os serviços em áreas cobertas pelo objeto da contratação, de acordo com a escala e periodicidade estabelecida.
Penalidade – 0,5 ponto por ocorrência.

4) Resultado ineficiente do serviço prestado, conforme relatório circunstanciado do fiscal do contrato e/ou equipe técnica.
Penalidade – 0,5 ponto por ocorrência.

5) Utilização inadequada dos produtos e equipamentos, prejudicando o resultado dos serviços, conforme relatório circunstanciado do fiscal do co
Penalidade – 0,5 ponto por ocorrência.

6) Manter funcionário sem as competências previstas para execução dos serviços.
Penalidade – 0,5 ponto, por colaborador, por dia.

7) Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou conduta incompatível com suas atribuições no prazo determinado pela Admin
Penalidade – 1,0 ponto por colaborador, por dia.

FAIXA DE AJUSTES NOS PAGAMENTOS: Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do c
Observações:
1) Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores;
2) O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação dos serviços;
3) A pontuação é zerada para o mês seguinte.

TABELA DE DESCONTOS

PONTOS	DESCONTO
2,0 a 5,0	0,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência.
5,1 a 8,0	1% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência.
8,1 a 11,0	2% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência.
11,1 a 14,0	3% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência.
14,1 a 16,0	4% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência.
16,1 a 20,0	5% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência.
20,1 a 25,0	7% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência.
25,1 a 30,0	10% de desconto sobre o valor apurado para o mês da ocorrência.
1.	O descumprimento da mesma condição contratual – REINCIDÊNCIA –, apurada por ocorrência, dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 1,0 ponto na contagem final do desconto.
2.	Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pela Gestão do Contrato para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.
3.	Para os casos de acúmulo de 30 (trinta) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurar-se-á a inexecução parcial do contrato, a qual será tratada conforme as sanções previstas em Termo de Referência.

FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS:

O fiscal técnico do contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

INDICADOR Nº 01:
TOTAL DE OCORRÊNCIAS: _____
DATA DA OCORRÊNCIA: ____/_____/_____
DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA:
_____

INDICADOR Nº 02:
TOTAL DE OCORRÊNCIAS: _____
DATA DA OCORRÊNCIA: ____/_____/_____
DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA:
_____

INDICADOR Nº 03:
TOTAL DE OCORRÊNCIAS: _____
DATA DA OCORRÊNCIA: ____/_____/_____
DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA:
_____

INDICADOR Nº 04:
TOTAL DE OCORRÊNCIAS: _____
DATA DA OCORRÊNCIA: ____/_____/_____
DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA:
_____

NOTA FINAL: _____
PERÍODO DE AFERIÇÃO: _____
OBSERVAÇÕES: _____

6. DISPOSIÇÕES FINAIS:

Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO CEARÁ -
Pregão Eletrônico nº -------, celebrado para prestação de serviços de manutenção predial preventiva e corretiva nos edifícios de propriedade do C

Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualic

A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráve

Fortaleza, _____ de _____ de 2026.

_____
REPRESENTANTE DA CONTRATANTE

Documento assinado eletronicamente por **Lucas Brandão Chaves**, **Assessor da Presidencia**, em 04/11/2026, às 15:19, com fundamento no art. 5º da RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5173090** e o código CRC **C66634AA**.