APÊNDICE DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

Objeto: Prestação de serviços continuados de agente de portaria, com dedicação exclusiva de mão de obra.
Unidade: IFMT – Campus Rondonópolis
Contrato nº: _____
Contratada: _____
Período de avaliação: _____

---

1. OBJETIVO

O presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR estabelece critérios para avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, subsidiando a fiscalização contratual, o recebimento dos serviços e a adoção das medidas cabíveis em caso de descumprimento contratual.

A avaliação será realizada mensalmente pelo Fiscal Técnico do Contrato, considerando os registros de ocorrências verificadas durante a execução dos serviços.

---

2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A fiscalização acompanhará a execução dos serviços e registrará as ocorrências identificadas.

A nota mensal será obtida a partir da pontuação inicial de **100 pontos**, com descontos conforme os indicadores abaixo.

---

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicador	Peso	Critérios de Desconto
Cobertura do posto	30	Atraso na substituição: 5 pontos / Ausência de substituição: 15 pontos / Posto descoberto: 30 pontos
Pontualidade e assiduidade	20	Atraso até 15 min: 2 pontos / Atraso superior: 5 pontos / Falta sem substituição: 20 pontos
Controle de acesso	20	Falha isolada: 3 pontos / Falha reincidente: 8 pontos / Falha grave: 20 pontos

Indicador	Peso	Critérios de Desconto
Atendimento ao público	10	Reclamação procedente: 5 pontos / Conduta incompatível: 10 pontos
Uniforme e identificação	10	Irregularidade: 2 pontos / Reincidência: 5 pontos / Descumprimento reiterado: 10 pontos
Atendimento à fiscalização	10	Fora do prazo: 3 pontos / Não atendimento: 10 pontos

---

4. APURAÇÃO DA NOTA

Nota Final = 100 – (Somatório dos descontos aplicados)

---

5. CLASSIFICAÇÃO DO DESEMPENHO

Nota Final	Classificação
95 a 100	Excelente
90 a 94,99	Muito Bom
80 a 89,99	Satisfatório
70 a 79,99	Regular
Abaixo de 70	Insatisfatório

---

6. UTILIZAÇÃO DO IMR

O resultado do IMR será utilizado para:

I – subsidiar o recebimento provisório e definitivo dos serviços;
II – acompanhar a qualidade da execução contratual;
III – solicitar medidas corretivas à CONTRATADA;
IV – instruir eventual processo administrativo de responsabilização.

A avaliação satisfatória não impede a aplicação de sanções quando houver descumprimento contratual.

APÊNDICE A – REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

Data	Horário	Ocorrência	Indicador	Providência

APÊNDICE B – RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO

Indicador	Peso	Desconto
Cobertura do posto	30	
Pontualidade e assiduidade	20	
Controle de acesso	20	
Atendimento ao público	10	
Uniforme e identificação	10	
Atendimento à fiscalização	10	
Total de descontos		
Nota Final	**100**	

Classificação: _____

Fiscal Técnico: _____
Data: */*/_____

APÊNDICE C – ORIENTAÇÕES DE APLICAÇÃO

O Fiscal Técnico deverá:

- acompanhar a execução dos serviços;
- registrar ocorrências de forma objetiva;
- comunicar irregularidades à CONTRATADA;
- acompanhar as medidas corretivas;
- arquivar os registros no processo de fiscalização.

Os registros deverão conter data, horário, descrição objetiva do fato, indicador afetado e providências adotadas.

Fim do Anexo VIII – Instrumento de Medição de Resultados (IMR)