ANEXO VIII

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. OBJETIVO

O presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR estabelece critérios objetivos para avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA durante a execução do contrato de prestação continuada de serviços de agente de portaria, com dedicação exclusiva de mão de obra.

O IMR tem por finalidade subsidiar a fiscalização da execução contratual, o recebimento dos serviços, a adoção de medidas corretivas e, quando cabível, a aplicação das sanções previstas no contrato e na legislação vigente.

A avaliação será realizada mensalmente pelo Fiscal Técnico do Contrato.

---

2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A fiscalização acompanhará continuamente a execução dos serviços, registrando as ocorrências verificadas durante o período de medição.

Ao final de cada mês será emitido Relatório Mensal de Avaliação, contendo a pontuação obtida pela CONTRATADA.

Será assegurado à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa antes da adoção de medidas decorrentes das ocorrências registradas.

---

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicador 1 – Cobertura do Posto

Objetivo: Garantir que o posto permaneça ocupado durante toda a jornada contratada.

Peso: 30 pontos

Forma de verificação:

- inspeção da fiscalização;

- livro de ocorrências;
- controle de frequência.

Situação observada	Desconto
Execução integral	0
Atraso na substituição	5
Ausência de substituição	15
Posto descoberto	30

Indicador 2 – Pontualidade e Assiduidade

Objetivo: Avaliar o cumprimento da jornada de trabalho e a reposição tempestiva de ausências.

Peso: 20 pontos

Situação observada	Desconto
Sem ocorrências	0
Atraso até 15 minutos	2
Atraso superior a 15 minutos	5
Falta com substituição imediata	8
Falta sem substituição	20

Indicador 3 – Controle de Acesso

Objetivo: Avaliar a correta execução das atividades de controle de acesso de pessoas, veículos e materiais.

Peso: 20 pontos

Situação observada	Desconto
Sem falhas	0
Falha isolada	3
Falha reincidente	8
Falha grave	20

Indicador 4 – Atendimento ao Público

Objetivo: Avaliar a qualidade do atendimento prestado aos usuários.

Peso: 10 pontos

Situação observada	Desconto
Atendimento adequado	0
Reclamação procedente	5
Conduta incompatível com o ambiente institucional	10

Indicador 5 – Uniforme e Identificação

Objetivo: Verificar a utilização correta do uniforme e do crachá funcional.

Peso: 10 pontos

Situação observada	Desconto
Regular	0

Irregular	2
Reincidência	5
Descumprimento reiterado	10

Indicador 6 – Atendimento às Determinações da Fiscalização

Objetivo: Avaliar a capacidade da CONTRATADA em atender tempestivamente às determinações da fiscalização.

Peso: 10 pontos

Situação observada	Desconto
Atendimento tempestivo	0
Atendimento fora do prazo	3
Não atendimento	10

---

4. APURAÇÃO DA NOTA

A nota mensal será calculada pela seguinte fórmula:

Nota Final = 100 − (Somatório dos descontos registrados no período)

---

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 subsidiará:

I – o recebimento provisório e definitivo dos serviços;

II – a determinação de medidas corretivas;

III – o acompanhamento do desempenho da CONTRATADA;

IV – a instrução de eventual processo administrativo para aplicação das sanções previstas no contrato.

A obtenção de nota satisfatória não impede a aplicação de sanções quando caracterizado descumprimento contratual.

---

7. CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA

Antes da adoção de medidas decorrentes do IMR, a CONTRATADA será formalmente notificada para apresentar manifestação no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

APÊNDICE A

FORMULÁRIO DIÁRIO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

Contrato nº: _____

Empresa: _____

Competência: _____

Data	Horário	Descrição da ocorrência	Indicador	Fiscal

APÊNDICE B

RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO

Contrato nº: _____

Empresa: _____

Competência: _____

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: _____

Ocorrências relevantes

_____

_____

Providências adotadas pela fiscalização

_____

_____

Manifestação da CONTRATADA (quando apresentada)

_____

_____

Fiscal Técnico: _____

Data: //_____

_____

APÊNDICE C

MANUAL DE APLICAÇÃO DO IMR

1. Competência da Fiscalização

Compete ao Fiscal Técnico:

- acompanhar diariamente a execução dos serviços;
- registrar as ocorrências verificadas;
- comunicar formalmente as irregularidades à CONTRATADA;
- acompanhar a adoção das medidas corretivas;
- emitir o Relatório Mensal de Avaliação.

2. Critérios para Registro

As ocorrências deverão conter:

- data;
- horário;
- descrição objetiva do fato;
- indicador afetado;
- providências adotadas.

Não deverão ser registrados comentários subjetivos ou opiniões pessoais.

3. Reincidência

A repetição de uma mesma ocorrência poderá ser considerada para fins de avaliação da qualidade da execução contratual e de eventual aplicação das medidas previstas no contrato.

4. Arquivamento

Os formulários e relatórios do IMR integrarão o processo de fiscalização do contrato e servirão de suporte para o recebimento dos serviços e para eventual instrução de processos administrativos.