

# ANEXO IV – Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

## 1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato xx/2025 firmado a partir do Pregão Eletrônico XXX/2025 e de seus demais anexos

**1.3. Número do processo: 25225.000040/2025-12**

1.2. Objeto da Contratação: Serviços de Vigilância Patrimonial Armada para a Superintendência Estadual da Funasa em Pernambuco

## 2. INFORMAÇÕES GERAIS

2.1. Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN nº 05/2017 e suas alterações posteriores;

2.2. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) contemplará 01 (um) indicador e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhados pela fiscalização do contrato:

Indicador: Avaliação dos Serviços Realizados

2.3. O Indicador proposto implica em variável que está sob controle da Administração e permite a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados.

2.4. A fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da contratada com base nos indicadores propostos dos serviços, conforme modelos constantes deste anexo.

2.5. Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria aleatória nos postos previstos para a presente contratação, podendo, a seu critério, repeti-la em outro posto no caso de não atendimento da meta.

2.6. O resultado da avaliação mensal do indicador será entregue ao preposto da contratada até o 5º dia útil subsequente, para que a contratada possa emitir a fatura mensal dos serviços executados.

2.7. Os pagamentos por parte da contratante serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelecido.

Indicador	
1 – UTILIZAÇÃO DE EPI'S E UNIFORMES	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Pessoal – Fiscalização contratual
Periodicidade	Diária - Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrência no mês
Início da vigência	Data do início da execução dos serviços
Faixas de Ajuste no pagamento	a) Sem ocorrências = 10 pontos. b) 01 – ocorrência = 8 pontos. c) 02 – ocorrência = 6 pontos. d) 03 – ocorrência = 4 pontos e) 04 – ocorrência = 2 pontos f) 05 – ocorrência = 0 pontos
Sanção	Item 3.2
2 – TEMPO DE RESPOSTA AS SOLICITAÇÕES	

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	<b>Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a Solicitações encaminhadas</b>
Meta a cumprir	Até o 5º dia posterior a solicitação
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Pessoal – Fiscalização contratual
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrência registradas x tempo de resposta
Início da vigência	Data do início da execução dos serviços
<b>Faixas de Ajuste no pagamento</b>	<b>a) Sem ocorrências = 10 pontos. b) 01 – ocorrência = 8 pontos. c) 02 – ocorrência = 6 pontos. d) 03 – ocorrência = 4 pontos e) 04 – ocorrência = 2 pontos f) 05 – ocorrência = 0 pontos</b>
Sanção	Item 3.2

### **3 – ATRASO NO PAGAMENTO DDE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	<b>Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento</b>
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Pessoal – Fiscalização contratual
Periodicidade	Mensal, com base na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria – e constatação de pagamento
Mecanismo de cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência
Início da vigência	Data do início da execução dos serviços
<b>Faixas de Ajuste no pagamento</b>	<b>a) Sem ocorrências = 35 pontos. b) 01 ou mais ocorrências 0 pontos</b>
Sanção	Item 3.2

### **4 – FALTA DE MATERIAIS PREVISTO EM CONTRATO**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	<b>Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato</b>
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Pessoal – Fiscalização contratual
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início da vigência	Data do início da execução dos serviços
<b>Faixas de Ajuste no pagamento</b>	<b>a) Sem ocorrências = 20 pontos. b) 01 ou mais ocorrências = 0 ponto.</b>
Sanção	Item 3.2

### **4 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	<b>Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço</b>
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de Medição	Avaliação através de ficha de avaliação
Forma de acompanhamento	Ficha de avaliação de qualidade dos serviços
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo	Descrito na planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados anexada em seguida
Início da vigência	Data do início da execução dos serviços
<b>Faixas de Ajuste no pagamento</b>	<b>De 0 a 25 pontos conforme resultados da pesquisa</b>
Sanção	Item 3.2

### 3. Faixas de Ajuste de Pagamento

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo: Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido Fator de ajuste de nível de	Pagamento devido Fator de ajuste de nível de
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 ponto	90% do valor previsto	0,9
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,9 + Avaliar necessidade de aplicar multa contratual
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

### 3.3. As avaliações abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

Indicador	Critério (faixa de pontuação)	Pontos	Avaliação
<b>1 – Uso de EPI’s e uniformes</b>	Sem ocorrências	10,00	
	1 ocorrência	8,00	
	2 ocorrências	6,00	
	3 ocorrências	4,00	
	4 ocorrências	2,00	
	5 ocorrências	0,00	
<b>2 -Tempo de resposta às solicitações da contratante</b>	Sem ocorrências	10,00	
	1 ocorrência	8,00	
	2 ocorrências	6,00	
	3 ocorrências	4,00	
	4 ocorrências	2,00	
	5 ocorrências	0,00	
<b>3 - Atraso no pagamento de salários e outros benefícios</b>	Sem ocorrências	35,00	
	Uma ou mais ocorrências	0,00	
<b>4 - Falta de materiais previstos em contrato</b>	Sem ocorrências	20,00	
	Uma ou mais ocorrências	0,00	
<b>5 - Qualidade dos serviços prestados</b>	Conforme Resultado de pesquisa	0 - 25	

### FICHA DE INSPEÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Unidade:	Datada inspeção: ____/____/____	Mês/Ano de referência:
Processo:		Contrato:
Empresa:		CNPJ:
Fiscal contratual:		SIAPE:

Item	Avaliação dos colaboradores e empresa	0	1	2
01	Assiduidade			
02	Pontualidade			
03	Relacionamento com os servidores			
04	Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço			
05	Qualidade, limpeza e adequação do uniforme utilizado			
06	Fornecimento de uniformes para seus empregados nas especificações, quantidades e periodicidades indicadas no Termo de Referência e em sua proposta comercial			
07	Qualidade e utilização adequada dos materiais exigidos para execução dos serviços de vigilância e segurança armada indicados no Termo de Referência e em sua Proposta Comercial			
08	Qualidade do serviço prestado relacionado à execução dos serviços de vigilância e segurança armada indicados no Termo de Referência			
09	Cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO			
10	Fornecimento de materiais e equipamentos conforme proposta comercial da empresa contratada			
11	Cumprimento das determinações formais ou instruções complementares do Fiscal do contrato			
12	Substituição de empregado que se conduza de modo inconveniente			
13	Reposição de funcionários faltoso			
14	Pagamento dos salários nos prazos pactuados com seus funcionários e/ou nas datas previstas legalmente ou em convenção coletiva de trabalho			
15	Recolhimento mensal do INSS de seus funcionários nas datas conforme exigências trabalhista			
16	Recolhimento das contribuições relativas ao FGTS exigíveis até o momento da apresentação da fatura			
17	Pagamento de vale-transporte a seus funcionários nas datas legalmente previstas ou em convenção coletiva de trabalho			
18	Pagamento de auxílio-alimentação a seus funcionários nas datas legalmente previstas ou em convenção coletiva de trabalho			
19	Apresentação dentro do prazo de notas fiscais/relatórios de entrega dos materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços de vigilância e segurança armada			
20	Cumprimento das demais obrigações deste Termo de Referência não previstos nesta tabela			
21	Permitir situação passível de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais			
22	Retirar da CONTRATANTE, quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em Contrato, sem autorização prévia do responsável			
23	Entregar com presteza e integralidade a documentação exigida no contrato ou solicitada pelo Setor de Gestão de Contratos			
24	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados			
25	Entregar com presteza e integralidade os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação pelo Setor de Gestão de Contrato			

Cálculo para registro da pontuação:

40 a 50 = 25 pontos

30 a 39 = 20 pontos

20 a 29 = 15 pontos

10 a 19 = 10 pontos

05 a 09 = 05 pontos

00 a 04 = 0 ponto