

Despacho-SEI

IMR - Instrumento de Medição de Resultados

Objeto: "Contratação de Empresa para a Prestação de Serviços de Intermediação e Agenciamento de Transporte Terrestre de Servidores, Empregados e Colaboradores a Serviço do **CREFITO-3**"

1-) O **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)**, conforme definido **IN SEGES/MP nº 05/2017**, é o mecanismo que define em bases compreensíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento com base nos resultados dos serviços efetivamente prestados, sendo que um dos seus principais objetivos é a busca da eficiência e o estímulo à melhoria constante dos serviços prestados.

2-) O **IMR** mede a qualidade com que o serviço é executado e permite proporcionalizar o pagamento devido em função do recebimento do serviço com qualidade inferior à contratada, logo, não se trata de sanção, mas de instrumento objetivo para mensuração e liquidação do valor a ser pago pela prestação do serviço.

3-) As ocorrências encontram-se organizadas de acordo com o crescente nível de severidade, correspondentes ao eventual impacto que causariam à normalidade dos serviços prestados.

4-) O não cumprimento pela Contratada dos níveis mínimos de desempenho implicará em ajuste nos pagamentos (glosas), realizadas sobre o valor total da fatura do período de referência, ou aplicação de multa, sem prejuízo da eventual aplicação das demais sanções administrativas previstas na legislação vigente/em tópico específico do Termo de Referência, conforme o caso.

5-) A cada período de referência do contrato será efetuada a avaliação dos serviços prestados, com aplicação do IMR. Tendo a Contratada prestado todos os serviços dentro dos níveis mínimos de qualidade esperados, não haverá qualquer tipo de glosa na fatura a ser paga.

6-) Caso a contratada tenha pontuação apurada igual ou superior a 15 (quinze) pontos, dentro de um período de 12 (doze) meses, o **Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da Terceira Região - CREFITO-3**, poderá dar início a procedimento de rescisão de contrato, por inexecução contratual, sem prejuízo da aplicação de demais sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na Lei.

7-) O indicador será avaliado por documentos/relatórios que permitam o acompanhamento da execução contratual, incluindo notificações à Contratada por meio eletrônico nos casos em que for constatado qualquer tipo de inconformidade acompanhados de checklist de Fiscalização do Contrato.

8-) A avaliação da execução dos serviços será realizada na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, dentro dos prazos e obrigações definidos pelo **Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da Terceira Região - CREFITO-3**.

9-) Serão considerados na apuração do IMR apenas as ocorrências em que a **CONTRATADA** der causa, sendo que, na hipótese de fato que permita a classificação da ocorrência em mais de um grau de severidade ou ocorrências que permitam a soma de mais de um fator, considerar-se-á a ocorrência do nível de severidade mais grave (maior pontuação).

10-) O valor devido a título de pagamento à Contratada será mensurado a partir da aplicação das condições do presente Instrumento de Medição de Resultados.

TABELA – NÍVEIS DE OCORRÊNCIAS PARA APLICAÇÃO DO IMR

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	AFERIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais	Por ocorrência	5
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	Por dia e por unidade de atendimento	4
3	Servir-se de funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados	Por empregado e por dia	3
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização	Por serviço e por dia	2
5	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização	Por ocorrência	2
6	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela fiscalização	Por item e por ocorrência	3
7	Deixar de Indicar e manter durante a execução do Contrato os prepostos previstos no Edital/Contrato	Por dia	1

8	Deixar de Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	Por funcionário	1
9	Dificuldade ou até impossibilidade em contatar a Contratada através dos canais de comunicação por ele informados	Por ocorrência	1
10	Atraso na entrega de documentação complementar e acessória exigida no edital e no instrumento contratual, considerando o prazo previsto	Por ocorrência e por dia	1
11	Deixar de atender aos prazos para envio de e-mails	Por ocorrência	1
12	Descumprir o prazo de 20 minutos de espera	Por ocorrência	3

10.1-) A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no mês de referência para pagamento, conforme tabela abaixo:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal contratado
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal contratado
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal contratado
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal contratado
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal contratado

10.2-) Terminado o mês da prestação dos serviços, após o recebimento do relatório mensal, a fiscalização informará a Contratada da aplicação do IMR, com as respectivas ocorrência e pontuações, bem como informando o valor do repasse, após eventual ajuste conforme o quadro de pontos da tabela acima, por meio da apresentação das ocorrências por meio de comunicação oficial.

Dra Andréia Fuchs
Chefe DEINF - CREFITO-3



Documento assinado eletronicamente por **Andréia Fuchs, Chefe**, em 23/06/2026, às 15:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.coffito.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0410433** e o código CRC **433CDD63**.

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Processo: 03.0314.000492/2026-16 - Documento: 0410433

CREFITO-3/DEINF - Departamento de Infraestrutura

Rua Cincinato Braga, 277, - Bairro Bela Vista - São Paulo/SP

CEP 01333-011 - www.crefito3.org.br