



# CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA - 2ª REGIÃO / SP

## Minuta de Instrumento de Medição de Resultado – IMR (Processo Administrativo LC-037/2026)

### SUMÁRIO

1.	Informações Gerais .....	2
2.	Condições Gerais.....	2
3.	Descrição dos Itens Avaliados.....	3
4.	Critérios dos Itens Avaliados.....	4
5.	Forma de Dimensionamento dos Pagamentos.....	4
6.	Forma de Aferição e Anotação dos Resultados .....	5
7.	Disposições Finais .....	6

#### SEDE:

Rua Doutor Samuel Porto, 351  
10º andar – Cj. 101 – Saúde  
CEP: 04054-010 – São Paulo – SP  
Tel.: (11) 3873-3788 / Fax: (11) 3873-3245  
E-mail: [info@fonosp.org.br](mailto:info@fonosp.org.br)  
[www.fonosp.org.br](http://www.fonosp.org.br)



# CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA - 2ª REGIÃO / SP

## Minuta de Instrumento de Medição de Resultado – IMR

(Processo Administrativo LC-037/2026)

### 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.

1.2. Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

1.3. Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

1.4. Sanções: 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.

### 2. Condições Gerais

2.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

2.2. 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.

2.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante.

2.4. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

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

2.6. 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.

#### SEDE:

Rua Doutor Samuel Porto, 351  
10º andar – Cj. 101 – Saúde  
CEP: 04054-010 – São Paulo – SP  
Tel.: (11) 3873-3788 / Fax: (11) 3873-3245  
E-mail: [info@fonosp.org.br](mailto:info@fonosp.org.br)  
[www.fonosp.org.br](http://www.fonosp.org.br)



## CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA - 2ª REGIÃO / SP

### 3. Descrição dos Itens Avaliados

3.1. 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. Serão dois módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

Módulo 1 – Estrutura dos Serviços
<p><b>Aferição:</b> Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato (ou à comunicação formalizada a este, efetuada por funcionário que tenha verificado sua ocorrência) que detalhará a ocorrência.</p>
<p><b>Itens a serem observados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Disponibilização dos materiais personalizados em conformidade com as especificações técnicas definidas no Termo de Referência;</li> <li>b) Qualidade dos insumos utilizados (impressão, acabamento, durabilidade, cores, etc.), de acordo com os padrões exigidos;</li> <li>c) Fidelidade da identidade visual aos manuais e orientações fornecidas pelo CONTRATANTE;</li> <li>d) Embalagem e conservação adequadas dos materiais, de forma a garantir sua integridade até a entrega.</li> </ul>
<p><b>Observação:</b> A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá a uma ocorrência, podendo haver registro de várias ocorrências na mesma data.</p>

Módulo 2 – Prestação dos Serviços
<p><b>Aferição:</b> Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato (ou à comunicação formalizada a este, efetuada por funcionário que tenha verificado sua ocorrência) que detalhará a ocorrência.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cumprimento dos prazos de entrega estabelecidos;</li> <li>b) Atendimento tempestivo às solicitações da CONTRATANTE, inclusive ajustes ou correções quando necessários;</li> <li>c) Ausência de cobrança por materiais não entregues ou em desconformidade;</li> <li>d) Faturamento em conformidade com os preços e condições contratuais;</li> </ul>

**SEDE:**

Rua Doutor Samuel Porto, 351  
 10º andar – Cj. 101 – Saúde  
 CEP: 04054-010 – São Paulo – SP  
 Tel.: (11) 3873-3788 / Fax: (11) 3873-3245  
 E-mail: [info@fonosp.org.br](mailto:info@fonosp.org.br)  
[www.fonosp.org.br](http://www.fonosp.org.br)



## CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA - 2ª REGIÃO / SP

- e) Comunicação imediata à CONTRATANTE em caso de imprevistos que possam ocasionar atraso ou impacto na produção/fornecimento.

Observação: A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá a uma ocorrência, podendo haver registro de várias ocorrências na mesma data.

Cada módulo, devido a sua importância, terá pesos diferenciados, conforme tabela abaixo:

MÓDULOS	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1	10	150
2	20	200
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		350

#### 4. Critérios dos Itens Avaliados

4.1. De acordo com as ocorrências constatadas na execução do contrato e, considerando os pesos de cada módulo, a pontuação mensal da contratada será avaliada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Pontuação mensal} = 350 - (\text{nº de Ocorrências do Módulo 1} \times 10 - \text{nº de Ocorrências do Módulo 2} \times 20)$$

4.2. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 250 pontos.

4.3. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

4.4. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

#### 5. Forma de Dimensionamento dos Pagamentos

5.1. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

##### SEDE:

Rua Doutor Samuel Porto, 351  
10º andar – Cj. 101 – Saúde  
CEP: 04054-010 – São Paulo – SP  
Tel.: (11) 3873-3788 / Fax: (11) 3873-3245  
E-mail: [info@fonosp.org.br](mailto:info@fonosp.org.br)  
[www.fonosp.org.br](http://www.fonosp.org.br)



## CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA - 2ª REGIÃO / SP

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
350 A 290	0%
289 A 250	5%
Abaixo de 250	10%

5.2. Haverá possibilidade de rescisão contratual nas seguintes condições:

5.3. Desconto de 10% por mais de seis vezes durante a vigência inicial do Contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação.

### 6. Forma de Aferição e Anotação dos Resultados

6.1. O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

Módulo 1 - Avaliação dos Funcionários Por Posto de Trabalho	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição

Módulo 2 - Avaliação dos Funcionários Por Posto de Trabalho	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição

#### SEDE:

Rua Doutor Samuel Porto, 351  
 10º andar – Cj. 101 – Saúde  
 CEP: 04054-010 – São Paulo – SP  
 Tel.: (11) 3873-3788 / Fax: (11) 3873-3245  
 E-mail: [info@fonosp.org.br](mailto:info@fonosp.org.br)  
[www.fonosp.org.br](http://www.fonosp.org.br)



## CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA - 2ª REGIÃO / SP

Nota Final	
Período de Aferição	
Pontuação Final	Pontuação mensal = 350 - "nº de Ocorrências do Módulo 1" x 10 - "nº de Ocorrências do Módulo 2" x 20
Observações:	

### 7. Disposições Finais

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Conselho Regional de Fonoaudiologia da 2ª Região e a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ n.º \_\_\_\_\_ e, é parte integrante do contrato.

7.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

#### SEDE:

Rua Doutor Samuel Porto, 351  
10º andar – Cj. 101 – Saúde  
CEP: 04054-010 – São Paulo – SP  
Tel.: (11) 3873-3788 / Fax: (11) 3873-3245  
E-mail: [info@fonosp.org.br](mailto:info@fonosp.org.br)  
[www.fonosp.org.br](http://www.fonosp.org.br)