



**MINISTÉRIO DA DEFESA
SECRETÁRIA-GERAL - SG**

ANEXO V – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

ASSUNTO: Prestação de serviços continuados de Recepcionista, sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

REFERÊNCIA: ____/202_ **Processo Pagamento nº:** _____

1. INFORMAÇÕES GERAIS

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. 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, conforme previsto no ANEXO VIII-B, da IN nº 05/2017 para a avaliação da qualidade do serviço. A Fiscalização Técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, sempre que:

1.2.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; e

1.2.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

2. OBJETIVOS A ATINGIR

2.1. A prestação dos serviços em elevados níveis de qualidade.

2.2. A utilização do Instrumento de Medição de Resultado – IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, cujo principal objetivo é assegurar a prestação dos serviços, no qual a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas no Contrato e no Termo de Referência, de forma contínua e com níveis de qualidade aceitáveis, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização instituída em Portaria, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço.

3. FORMA DE AVALIAÇÃO

3.1. Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor do pagamento devido.

3.2. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

3.3. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

3.4. **A aferição dos serviços** será realizada sempre **até o 5º (quinto) dia do mês subsequente** ao da prestação dos serviços, sob a responsabilidade do fiscal técnico do contrato, informando a contratada o resultado da avaliação mensal do serviço.

3.5. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

3.6. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

4. DA NOTIFICAÇÃO

4.1. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

4.2. A notificação quanto à existência de irregularidades na prestação dos serviços do Contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato, devendo a irregularidade ser disposta no livro de ocorrências.

4.3. Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá Termo de Notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido.

4.4. O Termo de Notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu "visto" no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal de Contrato.

4.5. Havendo divergência quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA apresentar suas razões por meio de documento formal.

SANÇÕES

5.1. 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.

5.2. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos

indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

5.3. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é um instrumento ágil e com o objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa CONTRATADA deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

5.4. 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.

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

5.6. 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.

5.7. Durante a execução contratual poderão ser adotados novos Instrumentos de Medição de Resultado, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação dos IMR pré-estabelecidos no Termo de Referência – TR, desde que esteja prevista no Edital e no Contrato ou instrumento equivalente, tecnicamente justificada, não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 125, da Lei nº 14.133/21, e não configure descaracterização do objeto licitado, em atenção ao Acórdão nº 717/2010-Plenário, TC-009.511/2009-6, rel. Min-Subst. Augusto Sherman Cavalcanti, 07.04.2010.

5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

6.1.1. A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

6.1.2. A contratante poderá alterar os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a Contratada.

6.1.3. A cada ocorrência verificada entre os indicadores 1, 2 e 3 será retirado 1 (um) ponto na avaliação dos serviços. A cada ocorrência verificada no indicador 4 será retirado 5 (cinco) pontos na avaliação dos serviços.

6.1.4. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final, o qual o resultado será 200 (duzentos) pontos subtraídos pela pontuação obtida das ocorrências dos indicadores.

6.2. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
1º - Indicador: DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do Órgão, bem como a operacionalização, qualidade e desenvolvimento de todas as atividades necessárias para o efetivo cumprimento dos serviços, conforme Termo de Referência, não suspendendo ou interrompendo, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.
Meta a cumprir	Cumprir com todos os serviços solicitados previstos no Termo de Referência.
Instrumento de medição	Sistema Informatizado para verificação do resultado. Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviços – OS – eletrônica. Conferência local e documental.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema. Visual: Pelos fiscais técnico e setoriais.
Periodicidade	Diária - Avaliação Mensal.
Mecanismo de cálculo	Quantidade de OCORRÊNCIAS durante o período mensal: Registro no livro de ocorrências; Registro de correção das falhas apontadas; e Registro do não cumprimento das ocorrências dentro do prazo estipulado. Obs.: Serão verificadas as avaliações e ocorrências, para verificação de possíveis descontos conforme tabela.
Início de Vigência	Data da assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 0 pontos; 1 Ocorrência: - 1 ponto; 2 Ocorrências: - 2 pontos; 3 Ocorrências: - 3 pontos; 4 Ocorrências: - 4 pontos; e 5 Ocorrências: - 5 pontos.
Sanções	20% das OS acima de 2 - multa. 30% das OS acima de 2 - multa + rescisão contratual.
Observações	

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
2º - Indicador: DOS COLABORADORES	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do Órgão em que os colaboradores possuem capacitação e condições de operacionalizar suas atividades e outras obrigações descritas Termo de Referência ligadas à mão de obra e cumpram as normas ou recomendações preconizadas no Ministério da Defesa.
Meta a cumprir	Qualificação profissional dos colaboradores alocados.
Instrumento de medição	Sistema Informatizado para verificação do resultado. Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviços – OS – eletrônica. Conferência local e documental.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema. Visual: Pelos fiscais técnico e setoriais.
Periodicidade	Diária - Levantamento mensal.
Mecanismo de cálculo	Quantidade de OCORRÊNCIAS durante o período mensal: Registro no livro de ocorrências; Registro de correção das falhas apontadas; e Registro do não cumprimento das ocorrências dentro do prazo estipulado. Obs.: Serão verificadas as avaliações e ocorrências, para verificação de possíveis descontos conforme tabela.
Início de vigência	Data da assinatura do Contrato.
Faixas de pontuação	Sem ocorrências: 0 pontos; 1 Ocorrência: -1 ponto; 2 Ocorrências: -2 pontos; 3 Ocorrências: -3 pontos; 4 Ocorrências: -4 pontos; e 5 Ocorrências: -5 pontos.
Sanções	20% das OS acima de 2 - multa. 30% das OS acima de 2 - multa + rescisão contratual.
Observações	

AValiação da Qualidade dos Serviços	
3º - Indicador: REPOSIÇÃO DE COLABORADOR AUSENTE – COBERTURA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do Órgão em que a empresa registre e controle diariamente a assiduidade e pontualidade dos colaboradores. Garantir a reposição de colaboradores ausentes por motivo de férias, demissões, licenças, remanejamentos ou situações análogas. Garantir a substituição de colaborador que se conduza de modo inconveniente, não atenda às necessidades ou faltoso.
Meta a cumprir	Todos os postos de serviços preenchidos. Cobrir todas as ausências, não tendo posto vago.
Instrumento de medição	Sistema Informatizado para verificação e controle de frequência dos colaboradores – Ponto Eletrônico.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema. Visual: Pelos fiscais técnico e setoriais. Documental: Pelos fiscais técnicos e administrativos.
Periodicidade	Diária - Levantamento mensal.
Mecanismo de cálculo	Quantidade de OCORRÊNCIAS durante o período mensal: Registro no livro de ocorrências; Registro de correção das falhas apontadas; e Registro do não cumprimento das ocorrências dentro do prazo estipulado. Obs.: Serão verificadas as avaliações e ocorrências, para verificação de possíveis descontos conforme tabela.
Início de vigência	Data da assinatura do Contrato.
Faixas de pontuação	Sem ocorrências: 0 pontos; 1 Ocorrência: -1 ponto; 2 Ocorrências: -2 pontos; 3 Ocorrências: -3 pontos; 4 Ocorrências: -4 pontos; e 5 Ocorrências: -5 pontos.
Sanções	20% das OS acima de 2 - multa. 30% das OS acima de 2 - multa + rescisão contratual.
Observações	Serão verificadas as avaliações e ocorrências, para verificação de possíveis descontos conforme tabela. Cinco horas de atraso na reposição do colaborador ausente equivale a uma ocorrência. A reincidência de atraso na reposição de colaborador ausente, no mesmo posto, dentro de 30 dias da ocorrência anterior equivale a 4 ocorrências. A não reposição de colaborador equivale a 5 ocorrências.

AValiação da Qualidade dos Serviços	
4º - Indicador: DO PAGAMENTO DE SALÁRIO E OUTROS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do Órgão e mitigar ocorrências de atrasos de pagamento decorrentes das obrigações trabalhistas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Sistema Informatizado para verificação do resultado. Contracheques, extratos do FGTS e INSS, extratos do auxílio alimentação e transporte, extratos bancários.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema. Visual: Pelos fiscais técnico e setoriais. Documental: Pelos fiscais técnicos e administrativos.
Periodicidade	Levantamento mensal.
Mecanismo de cálculo	Uma ocorrência a cada atraso 3 (três) ocorrências na falta de pagamentos dos seguintes itens: Salário base; FGTS; INSS; Auxílio Alimentação; e Auxílio Transporte.
Início de vigência	Data da assinatura do Contrato.
Faixas de pontuação	Sem ocorrências: 0 pontos; 1 Ocorrência: -5 ponto; 2 Ocorrências: -10 pontos; 3 Ocorrências: -15 pontos; 4 Ocorrências: -20 pontos; e 5 ocorrências: -25 pontos.
Sanções	20% das OS acima de 2 - multa. 30% das OS acima de 2 - multa + rescisão contratual.
Observações	

AValiação da Qualidade dos Serviços	
5º - Indicador: CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do Órgão dentro dos parâmetros e rotinas preconizada diária, semanal, mensal e anual, de acordo com a ocorrência e as informações estão sendo disponibilizadas aos fiscais.
Meta a cumprir	Todos os postos cumprindo com a carga horária conforme Termo de Referência do pregão.
Instrumento de medição	Sistema Informatizado para verificação do resultado. Conferência local e documental.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema. Visual: Pelos fiscais técnico e setoriais. Documental: Pelos fiscais técnicos e administrativos. Preposto.
Periodicidade	Levantamento diário.
Mecanismo de cálculo	Quantidade de OCORRÊNCIAS durante o período mensal: Registro no livro de ocorrências; Registro de correção das falhas apontadas; e Registro do não cumprimento das ocorrências dentro do prazo estipulado. Obs.: Serão verificadas as avaliações e ocorrências, para verificação de possíveis descontos conforme tabela.
Início de vigência	Data da assinatura do Contrato.
Faixas de pontuação	Sem ocorrências: 0 pontos; 1 Ocorrência: -1 ponto; 2 Ocorrências: -2 pontos; 3 Ocorrências: -3 pontos; 4 Ocorrências: -4 pontos; e 5 ocorrências: -5 pontos.
Sanções	20% das OS acima de 2 - multa. 30% das OS acima de 2 - multa + rescisão contratual.
Observações	

6. AVALIAÇÃO MENSAL

INDICADOR	01	02	03	04	05
NÚMERO DE OCORRÊNCIAS					
VALOR DOS PONTOS PERDIDOS					
TOTAL DE PONTOS PERDIDOS					

7. DOSIMETRIA DE IMR PARA AJUSTE DA NOTA FISCAL DO MÊS

PERCENTUAL DE ACEITAÇÃO	GLOSA NA NOTA
100% da avaliação (200 pontos)	100% DO VALOR DA NOTA FISCAL
95% da avaliação (190 pontos)	
90% da avaliação (180 pontos)	
85% da avaliação (170 pontos)	
80% da avaliação (160 pontos)	
75% da avaliação (150 pontos)	= 90% DO VALOR DA NOTA FISCAL
70% da avaliação (140 pontos)	
65% da avaliação (130 pontos)	
60% da avaliação (120 pontos)	
55% da avaliação (110 pontos)	= 80% DO VALOR DA NOTA FISCAL
50% da avaliação (100 pontos)	
- Em caso de permanecer por 2 meses consecutivos o percentual de 80%, caberá a contratante avaliar rescisão e ou prorrogação do contrato.	

8. CHECK-LIST

Empresa:		Mês:		
Serviços a Realizar: Descrição conforme o TR e as Especificações Técnicas quando existirem		Adequação – Expectativa da Administração		
ITEM	DESCRIÇÃO	ADEQUADO	INADEQUADO	NÃO SE APLICA
1	A CONTRATADA cumpriu com todos os serviços solicitados, bem como as operacionalização, qualidade e desenvolvimento de todas as atividades previstos no Termo de Referência e seus Anexos, realizando o atendimento célere às demandas do Órgão.			
2	Qualificação dos profissionais dos colaboradores alocados (verificação se os funcionários são qualificados e exercem as atividades específicas da função, conforme descrição do Termo de Referência e seu demais anexos, quando houver).			
3	Preenchimento e/ou reposição de todos os postos de serviços, incluindo disponibilidade de cobertura quando ocorrer ausências no posto.			
4	A CONTRATADA garantiu o atendimento célere às demandas do Órgão e mitigou ocorrências de atrasos de pagamento decorrentes das obrigações trabalhistas.			
5	Os colaboradores cumprem a carga horária (jornada de trabalho) prevista para a profissão conforme o Termo de Referência do pregão ou a Convenção Coletiva de Trabalho – CCT			
6	Comunicar imediatamente à Administração, bem como ao Preposto, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providencias de regularização necessárias.			
7	Os colaboradores executam as atividades, descrições, características e exigências seguindo as diretrizes do Código Brasileiro de Ocupação – CBO em conformidade com a ocupação profissional que ocupa.			
8	Da saúde e segurança do trabalhados.			
9	Os colaboradores seguem as diretrizes do Órgão, quanto a segurança institucional e a LGPD.			
10	Os colaboradores cumprem as exigências do Órgão, quanto as vedações.			
11	Os serviços são prestados na sede da CONTRATANTE			
12	As rotinas a serem cumpridas não ocorrem em irregularidades na terceirização e não ferem as legislações previstas que envolvem a contratação, observando o que prescreve o Decreto nº 9.507/2018 e Portaria nº 443/2018.			
13	A execução dos serviços atendem as expectativas, exigências e adequações constantes no Contrato.			
TOTAIS:				

NOME DO FISCAL TÉCNICO
Fiscal Técnico do Contrato Nº ____/____

De Acordo.

NOME DO GESTOR
Gestor do Contrato Nº ____/____

Registro ciência da avaliação realizada.

NOME DO PREPOSTO DA EMPRESA
Preposto da Empresa _____