



MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital  
Secretaria de Gestão  
Central de Compras  
Coordenação-Geral de Estratégias de Aquisições e Contratações

## ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. Os níveis de serviço apresentados neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a prestação dos serviços, sendo escrito que define, em bases compreensíveis, objetivas, observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade na prestação dos serviços.
2. Os Instrumentos de Medição de Resultado serão aplicados aos grupos de serviços descritos no item 1.1 deste Termo de Referência.
3. A forma de acompanhamento se efetuará por meio de checagem bem como por meio de amostragem, a critério da CONTRATANTE.
4. O serviços deverão ser executados conforme os padrões mínimos a seguir estabelecidos:
  - 4.1. O IMR tem por objetivo parametrizar a avaliação da prestação dos serviços contratados de forma a garantir a CONTRATANTE uma prestação compatível com a qualidade e eficiência que devem direcionar a atuação da Administração Pública;
  - 4.2. Os parâmetros estabelecidos refletem fatores que estão sob controle da CONTRATANTE no acompanhamento da execução do contrato, objetivamente mensuráveis e relevantes para a boa prestação dos serviços;
  - 4.3. A fiscalização do contrato acompanhará sua execução por intermédio desses parâmetros, podendo utilizar instrumentos como: planilhas, tabelas de controle ou outro meio que atinja sua finalidade;
  - 4.4. A fiscalização remeterá à contratada, o resultado da avaliação dos serviços após a sua prestação, para que emita a Nota Fiscal ou Fatura.
  - 4.5. Para execução dos contratos, derivados deste Termo de Referência, serão estabelecidos os seguintes fatores para Medição do Resultado:
    - a. Atendimento dos prazos pactuados;
    - b. Aderência às especificações dos produtos/serviços prestados;
    - c. Qualidade dos serviços prestados.
5. Os fatores de medição serão renumerados com base nos preços pactuados, ponderados conforme equação abaixo, considerando os fatores estabelecidos no item 4.5.

$$VT = Vu \times (Mp + Mq + Me) \times Q$$

Onde:

**VT** é o valor total do item em análise;

**Vu** é o valor unitário do item;

**Mp** (menção de prazo) é a fração do índice do IMR referente ao cumprimento dos prazos;

**Mq** (menção de qualidade) é a fração do índice do IMR referente à qualidade/satisfação pelos serviços prestados;

**Me** (menção de especificação) é a fração do índice do IMR referente à aderência e conformidade às especificações;

**Q** é a quantidade do item que está sob análise;

6. Nas situações onde puderem ser utilizadas todas as menções (Mp, Mq e Me), a ponderação do pagamento se dará na forma descrita na Tabela a seguir

Menção	Pontuação Máxima
Prazo	0,4
Qualidade	0,2
Especificação	0,4

7. A **Menção Prazo (Mp)** será apurada por meio de atendimento aos prazos de início e conclusão da prestação dos serviços, conforme solicitados pela CONTRATANTE na Ordem de Serviço, de forma a se apurar se houve atrasos ou não conclusão dos serviços.

7.1. Serão consideradas, para fins da Menção Prazo (Mp) as ocorrências descritas na tabela que se segue:

Condição	Ocorrência	Menção Prazo (Mp)
Houve atraso e/ou não conclusão na entrega/fornecimento/execução do serviço?	Sim e inviabilizou o resultado pretendido	0,0 (0%)
	Sim e impactou o resultado	0,2 (50%)
	Sim, mas não houve impacto no resultado	0,3 (75%)
	Não houve atraso	0,4 (100%)

8. A **Menção de Qualidade (Mq)** será apurada por meio de pesquisa de satisfação com o usuário final, por meio de comissões internas constituídas pelo CONTRATANTE ou pelo relatório de Execução de Evento, de forma a se apurar se a prestação dos serviços atendeu às expectativas dos participantes, bem como se o emprego dos materiais e serviços continham desempenho satisfatórios (qualidade), com vistas a garantir a execução do contrato em conformidade com o princípio da eficiência.

8.1. Serão considerados, para fins de composição da Menção de Qualidade (Mq) as ocorrências descritas na tabela a seguir:

Condição	Ocorrência	Menção Prazo (Mq)
Os serviços e/ou produtos fornecidos possuíam a qualidade almejada?	Não, impactando o resultado	0,0 (0%)
	Não, mas não houve impacto no resultado	0,1 (50%)
	Sim	0,2 (100%)

9. A **Menção Especificação (Me)** será apurada se houve execução dos serviços, conforme as especificações constantes no instrumento convocatório.

9.1. Serão Considerados, para fins da composição da Menção Especificação (Me), as ocorrências descritas na tabela abaixo:

Condição	Ocorrência	Menção Prazo (Me)
----------	------------	-------------------

Os serviços foram adequados com as especificações constantes no instrumento convocatório?	Não e inviabilizou o resultado pretendido	0,0 (0%)
	Não e impactou o resultado	0,2 (50%)
	Não, mas não houve impacto no resultado	0,3 (75%)
	Sim	0,4 (100%)

**OBS) PARA FINS DE EXEMPLIFICAÇÃO**, considere-se a situação hipotética de um evento realizado em Brasília na terça-feira das 8h as 18h, com o intervalo de 2(duas) horas para o almoço:

<p>Valor unitário = R\$ 100,00 por Hora          Não houve atraso na prestação dos serviços. Logo a <math>M_p = 0,4</math>          Os serviços foram prestados de forma satisfatória. Logo a <math>M_q = 0,2</math>          O serviço não estava compatível com a especificação do instrumento convocatório, sem impacto no resultado esperado. Logo, <math>M_e = 0,3</math>          Quantidade do serviço executada = 8 Horas</p>
<p>Pagamento pelos serviços após análise por meio do IMR:</p> $VT = Vu \times (Mp + Mq + Me) \times Q$ $VT = R\$ 100,00 \times (0,4 + 0,2 + 0,3) \times 8$ $VT = R\$ 100,00 \times (0,9) \times 8$ $VT = R\$ 720,00$

Minuta Elaborada por

Documento assinado eletronicamente

**CLAYTON DA COSTA PAIXÃO**

Analista

Documento assinado eletronicamente

**LEVI SANTOS DUARTE**

Analista Administrativo

De acordo.

Documento assinado eletronicamente

**MARFISA CARLA DE ABREU MACIEL CASTRO**

Coordenadora-Geral de Estratégias de Aquisições e Contratações



Documento assinado eletronicamente por **Marfisa Carla de Abreu Maciel Castro, Coordenador(a)-Geral**, em 01/10/2021, às 14:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Levi Santos Duarte, Analista Administrativo**, em 01/10/2021, às 15:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Clayton da Costa Paixão, Analista**, em 01/10/2021, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.economia.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **18981547** e o código CRC **07B68549**.

---

Referência: Processo nº 19973.100430/2021-94.

SEI nº 18981547