



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Gestão e Inovação
Central de Compras
Coordenação-Geral de Estratégias de Aquisições e Contratações

ANEXO III DO TR

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado - IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. Para tanto, o desempenho da Contratada na execução dos serviços será aferida por intermédio da tabela de acompanhamento contratual, conforme descrito neste anexo a partir do item 2.

2. DA METODOLOGIA DE AFERIÇÃO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

2.1. Do indicador

2.1.1. Visando acompanhar e quantificar a prestação dos serviços que compõem o objeto da contratação, elaborou-se tabela de acompanhamento contratual para as aferições do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), com pontuação determinada pela relação entre a pontuação de acertos/metass obtida pela Contratada e a pontuação total das rotinas verificadas (cálculo no item 2.4.1).

2.2. Da execução

2.2.1. A completa execução das rotinas de serviços objeto do contrato compreende o atendimento dos seguintes critérios:

- periodicidades para o atendimento dos serviços: aponta a frequência em que o serviço deve ser realizado ao longo do período, havendo cumprimento dos prazos estabelecidos para as demandas;
- quantidades e especificações dos móveis disponibilizados: evidencia o cumprimento dos requisitos para os mobiliários em sua qualidade e quantidade;
- qualidade da manutenção: aponta a realização de acompanhamento da qualidade do mobiliário, com a manutenção do bem móvel em condições adequadas de uso;
- qualidade/resultados esperados para o serviço: aponta o resultado que definirá que o serviço foi realizado a contento, dentro do padrão de qualidade esperado.

2.2.2. Considera-se como um instrumento quantitativo para mensuração do cumprimento dos serviços prestados, e a respectiva qualidade destes, o número de ocorrências informadas pela Contratante.

2.2.2.1. Identificado o descumprimento contratual, a Contratante realizará comunicação formal à Contratada por intermédio de uma notificação, denominada "ocorrência".

2.2.2.2. Como exemplo, pode-se citar a solicitação pela Contratante para manutenção de um determinado móvel. Após comunicado, a Contratada terá o tempo para reparo ou troca do móvel, conforme prazo estabelecido no Termo de Referência. Em caso de descumprimento deste prazo, a Contratante deverá notificar a Contratada da ocorrência.

2.2.2.3. Portanto, para cada serviço que se identificar anormalidade ou descumprimento, haverá a respectiva ocorrência. Mesmo raciocínio se aplica ao quantitativo de itens, pois se houver o atraso para a entrega de 2 meses, por exemplo, serão realizadas 2 ocorrências, uma para cada mesa.

2.3. Da classificação das metas de resultado de serviço

2.3.1. As metas das rotinas de serviços são classificadas de acordo com o seu grau de criticidade em relação ao cumprimento do objeto contratado, em:

- a) **criticidade alta:** são aquelas metas que se não atendidas comprometem com grande impacto a completude e/ou a qualidade percebida do objeto contratado. Devem ser contabilizadas com 4 (quatro) pontos;
- b) **criticidade moderada:** são aquelas metas que se não atendidas comprometem com médio impacto a completude e/ou a qualidade percebida do objeto contratado. Devem ser contabilizadas com 2 (dois) pontos.
- c) **criticidade baixa:** são aquelas metas que se não atendidas comprometem com baixo impacto a completude e/ou a qualidade percebida do objeto contratado. Devem ser contabilizadas com 1 (um) ponto.

2.3.1.1. Neste item, é considerado a criticidade para cada serviço previsto na contratação, a graduação da importância do serviço para a contratação. Entende-se que todos os serviços são importantes, e devem ser cumpridos conforme previsão contratual, no entanto, alguns tem maior importância, tendo maior impacto à administração.

2.3.1.2. Como exemplo, verifica-se que "Mobiliário entregue em quantidade e nas localidades previstas no Termo de Referência" é atribuído como criticidade alta, com pontuação "4", visto sua importância. Por outro lado, "Manutenção preventiva realizada conforme recomendação do fabricante" tem a criticidade vista como baixa, pontuação "1".

2.3.1.3. Quadro Resumo - Grau de Criticidade

Grau de Criticidade	Pontuação Atribuída
Alta	4
Moderada	2
Baixa	1

2.3.2. No que se refere ao cumprimento da prestação do serviço quanto aos itens, serviços propostos e a ocorrência de cumprimento/descumprimento contratual, propõe-se a seguinte escala de 5 pontos, e suas respectivas pontuações:

- a) **cumprimento total:** O serviço no que se refere à este item foi cumprido integralmente, sem intercorrências . Devem ser contabilizadas com 4 (quatro) pontos.
- b) **cumprimento vultoso:** O serviço no que se refere à este item foi cumprido, com existência de 1 a 2 ocorrências durante a prestação de serviço.
- c) **cumprimento médio:** O serviço no que se refere à este item teve médio percentual de cumprimento. Ocorreu descumprimento contratual mediano, com a existência de 3 a 4 ocorrências durante a prestação de serviço. Devem ser contabilizadas com 2 (dois) pontos.
- d) **cumprimento baixo:** O serviço no que se refere à este item teve baixo percentual de cumprimento. Ocorreu descumprimento contratual em percentual significativo de móveis, com mais de 5 ocorrências durante a prestação de serviço. Devem ser contabilizadas com 1 (um) ponto.
- e) **descumprimento total:** Quanto a este item, houve descumprimento total do serviço. No caso de verificar que o serviço não foi realizado.

2.3.2.1. Quanto ao grau de cumprimento da prestação de serviços, tem-se a finalidade de verificar o cumprimento dos serviços previstos, e na possível falha ou descumprimento, que este seja sopesado, obtendo uma graduação mais objetiva e adequada ao descumprimento contratual. Neste aspecto, deverá ser considerado o descumprimento quanto ao serviço avaliado, verificando o quantitativo de itens frente ao total de itens, como também, a frequência das ocorrências de falhas.

2.3.2.2. Quadro Resumo - Grau de Cumprimento

Grau de Cumprimento	Pontuação Atribuída
Cumprimento total	4
Cumprimento vultoso	3
Cumprimento médio	2
Cumprimento baixo	1
Descumprimento total	0

2.4. Tabela de Acompanhamento Contratual

2.4.1. O nível de atendimento dos resultados esperados de qualidade, da periodicidade de atendimento, dos materiais e dos recursos humanos empregados na execução das rotinas dos serviços contratados serão inspecionados com base na tabela a seguir:

ACOMPANHAMENTO CONTRATUAL						
Critério	Item	Meta do Resultado	Criticidade	Valor Criticidade (A)	Cumprimento (B)	Pontuação do item (A x B)
Qualidade e Atendimento	a	Mobiliário entregue com a qualidade prevista no Termo de Referência	Alta	4	0 a 4	
	b	Mobiliário entregue em quantidade e nas localidades previstas no Termo de Referência	Alta	4	0 a 4	
	c	Mobiliário com entrega/retirada no prazo indicado	Alta	4	0 a 4	
	d	Ambientes e instalações limpas e organizados após realização dos serviços	Baixa	1	0 a 4	
	e	Montagem e desmontagem de mobiliário no prazo indicado	Alta	4	0 a 4	
Manutenção	f	Manutenção preventiva realizada conforme recomendação do fabricante	Baixa	1	0 a 4	
	g	Manutenção corretiva realizada adequadamente e no prazo indicado, com mobiliário permanecendo em condições adequadas de uso	Alta	4	0 a 4	
Total (PC)						
<p>Observações:</p> <p>I) Pontuação da Contratada (PC): somatório da pontuação obtida pela contratada. Somatório da pontuação dos itens</p> <p>II) O valor da Criticidade (A) é definido de acordo com o item 2.3.1</p> <p>III) A pontuação do Cumprimento (B) deverá ser atribuída de "0" a "4" de acordo com o cumprimento da meta, item 2.3.2</p> <p>III) Pontuação do item (AxB): multiplicação do valor da criticidade (A) pelo valor do cumprimento-significância (B)</p> <p>IV) Índice de cumprimento em percentual (ICMP%)= (PC/88)</p> <p>V) Todos os itens devem ser cumpridos conforme determinado no Termo de Referência, Contrato e normas aplicáveis</p> <p>VI) Quando o serviço não for realizado, por não existir necessidade, como o caso do item "Manutenção", deve-se atribuir pontuação 4.</p>						
Resultado						

ACOMPANHAMENTO CONTRATUAL		
Pontuação da Contratada (PC)		
Pontuação Total (PT)	88	
ICMP%	(PC / PT) * 100	

2.5. Faixa de Ajuste de Pagamento

2.5.1. O valor devido a título de pagamento mensal à CONTRATADA será mensurado a partir da aplicação das condições do presente IMR, com a aplicação da tabela de acompanhamento contratual, verificando a pontuação da contratada e sua faixa de ajuste de pagamento.

2.5.2. A cada Nota Fiscal/Fatura (mês de prestação de serviços) para fins de pagamento corresponderá aplicação individualizada do IMR.

ICMP%	Desconto
97 a 100	-
94 a 97	0,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
91 a 94	1% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
88 a 91	1,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
85 a 88	2% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
82 a 85	2,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
79 a 82	3% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
75 a 79	3,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
70 a 75	4% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência

2.5.3. Há de se pontuar que a faixa de ajuste de pagamento e a mensuração do valor de pagamento, conforme o presente IMR, não constitui aplicação de sanção, não prejudicando a aplicação das penalidades administrativas previstas na legislação vigente.

2.6. Dos procedimentos de aferição

2.6.1. O fiscal do contrato fará inspeções amostrais nos serviços prestados ao longo da competência, de acordo com as rotinas determinadas neste instrumento, com o objetivo de aferir o IMR.

- 2.6.1.1. O fiscal deve estabelecer o tamanho da amostra (por setor, locais, quantidade de itens, tipos de móveis, etc.), verificando quais rotinas são aplicáveis ao monitoramento do cumprimento dos serviços.
- 2.6.1.2. Para este serviço recomenda-se quantidade de 4 (quatro) inspeções *in loco*, em regime de amostragem, ao longo do mês de competência.
- 2.6.1.3. A aferição será feita por meio de *checklist*, verificação do acompanhamento contratual, identificação dos móveis por amostra e acompanhamento dos serviços, verificando os serviços previstos na tabela do item 2.4, e/ou por monitoramento via sistema informatizado ou controles específicos, a depender da natureza do serviço.
- 2.6.1.4. Durante a inspeção/acompanhamento o fiscal deve atribuir a nota quanto ao "Cumprimento - Significância" quando a realização da meta, e nos casos em que forem verificadas imperfeições, qual seu impacto na prestação de serviços.
- 2.6.2. O acompanhamento também poderá ser realizado pelo fiscal do contrato a qualquer momento, mediante verificação de imperfeição, ou quando demandado.
- 2.6.3. A aferição será realizada mensalmente, também, quanto à constatação dos quantitativos dos serviços informados pela Contratada, sua efetiva realização quantitativa e qualitativa, e possíveis ocorrências.

Brasília, na data da assinatura.

Documento assinado eletronicamente
EDNA CRISTINA CARVALHÊDO VIDAL DE SOUSA
SIAPE nº [1690680](#)

Documento assinado eletronicamente
CARLOS PEDROSA NETO
SIAPE nº 2747421

Documento assinado eletronicamente
ELENI ROBERTA DA SILVA
Coordenadora de Projetos

De acordo.

Documento assinado eletronicamente
MARFISA CARLA DE ABREU MACIEL CASTRO
Coordenadora-Geral de Estratégias em Aquisições e Contratações



Documento assinado eletronicamente por **Eleni Roberta da Silva, Coordenador(a)**, em 26/09/2023, às 10:57, 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 **Carlos Pedrosa Neto, Analista**, em 26/09/2023, às 11:01, 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 **Marfisa Carla de Abreu Maciel Castro, Coordenador(a)-Geral**, em 26/09/2023, às 11:07, 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 **Edna Cristina Carvalhêdo Vidal de Sousa, Analista Técnico-Administrativo**, em 26/09/2023, às 11:09, 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, informando o código verificador **37483868** e o código CRC **E7E3046F**.

Referência: Processo nº 19973.106994/2022-11.

SEI nº 37483868

Criado por roberta.silva@gestao.gov.br, versão 3 por roberta.silva@gestao.gov.br em 25/09/2023 11:37:06.