

## PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Secretaria de Comunicação Institucional da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República

Documento INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR/2024/SEC/2024/SECOI/SECOM/PR

Brasília, 17 de junho de 2024.

**1. INFORMAÇÕES GERAIS**

1.11 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 V-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, incluindo as previstas no presente anexo, sempre que a contratada:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- b) 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 utilização do 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 neste Instrumento, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização do Instituto, 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. 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 realizada.

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

3.3. 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. SANÇÕES**

4.1. 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. 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.

4.2. 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.

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

4.4. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar diariamente a execução dos serviços prestados. Para consecução destes objetivos deverá ser adotada as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores abaixo.

## 5. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

5.1. 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.

5.2. Para tanto, serão três indicadores distintos que serão avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

| <b>Instrumento de Medição de Resultado (IMR)</b>  |   |                   |
|---|---|-------------------|
| Conforme anexo V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG     |   |                   |
| <b>Indicador nº 01 - Materiais e equipamentos</b> |   |                   |
| <b>Finalidade</b>                                 | Garantir a quantidade e qualidade dos materiais e equipamentos necessários à plena execução dos serviços.   |                   |
| <b>Meta a cumprir</b>                             | 100% dos materiais e equipamentos necessários à prestação dos serviços do evento.   |                   |
| <b>Instrumento de medição</b>                     | Conferência local.  |                   |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                    | Visual, pelos(as) serventes e fiscal do contrato.   |                   |
| <b>Periodicidade</b>                              | Diária.   |                   |
| <b>Mecanismo de cálculo</b>                       | Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.  |                   |
| <b>Início da vigência</b>                         | Conforme contrato.  |                   |
| <b>Ocorrências/<br/>Pontuação</b>                 | Atraso no fornecimento dos materiais e equipamentos, conforme condições previstas em Edital, necessários à execução dos serviços do evento no início da execução do contrato. | 1 ponto por dia   |
|   | Atraso na substituição dos equipamentos que tenham sido danificados durante seu uso.  | 0,5 ponto por dia |
|   | Entrega de material em quantidade inferior ao estipulado no Termo de Referência.  | 0,5 ponto por dia |
|   | Não substituição de materiais em desconformidade com a qualidade especificada no Termo de Referência.   | 0,5 ponto por dia |
| <b>Faixas de ajustes no pagamento</b>             | Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de descontos.  |                   |
| <b>Observações</b>                                | Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.   |                   |
|   | O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.  |                   |
|   | A pontuação será zerada para o mês seguinte.  |                   |

| <b>Indicador nº 02 - Equipe de pessoal</b> |  |  |
|--|--|--|
| <b>Finalidade</b>                          | Garantir a quantidade de pessoal especializado necessários(as) à plena execução dos serviços do evento e conduta compatível com o objeto e local da prestação de serviços. |  |
| <b>Meta a cumprir</b>                      | 100% da presença dos funcionários e atendimento à conduta e demais condições previstas no contrato.  |  |

|                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
| <b>Instrumento de medição</b>         | Conferência local.   |   |
| <b>Forma de acompanhamento</b>        | Visual, pelo fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.  |   |
| <b>Periodicidade</b>                  | Diária.  |   |
| <b>Mecanismo de cálculo</b>           | Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.   |   |
| <b>Início da vigência</b>             | Conforme contrato.   |   |
| <b>Ocorrências/<br/>Pontuação</b>     | Deixar o posto de trabalho, sem a devida justificativa.  | 1 ponto por ocorrência, por colaborador   |
|                                       | Recusar-se a executar os serviços compatíveis com o posto de trabalho, sem motivo justificado.   | 1 ponto por ocorrência, por colaborador   |
|                                       | Destruir ou danificar documentos e/ou equipamentos pertencentes à contratante por culpa ou dolo do funcionário da contratada.  | 2 pontos por ocorrência, por colaborador  |
|                                       | Adotar conduta incompatível com as atribuições do posto, favorecendo o surgimento de conflitos e desavenças.   | 2 pontos por ocorrência, por colaborador  |
|                                       | Não respeitar os horários dos intervalos para repouso e alimentação, fixados pela gestão.  | 0,5 ponto por ocorrência, por colaborador |
| <b>Faixas de ajustes no pagamento</b> | Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de descontos. |   |
| <b>Observações</b>                    | Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.  |   |
|                                       | O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.   |   |
|                                       | A pontuação será zerada para o mês seguinte.   |   |

| <b>Indicador nº 03 - Execução dos serviços</b> |   |                          |
|--|---|--------------------------|
| <b>Finalidade</b>                              | Garantir a plena execução da prestação dos serviços contratados.  |                          |
| <b>Meta a cumprir</b>                          | 100% de qualidade na execução dos serviços contratados.   |                          |
| <b>Instrumento de medição</b>                  | Conferência local.  |                          |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                 | Visual, pelo fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.   |                          |
| <b>Periodicidade</b>                           | Diária.   |                          |
| <b>Mecanismo de cálculo</b>                    | Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.  |                          |
| <b>Início da vigência</b>                      | Conforme contrato.  |                          |
| <b>Ocorrências/<br/>Pontuação</b>              | Deixar de apresentar ou substituir preposto no prazo estabelecido em edital.  | 1 ponto por dia          |
|  | Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato.   | 1 ponto por ocorrência   |
|  | Deixar de limpar áreas cobertas pelo objeto da contratação, de acordo com a escala e periodicidade estabelecida pela gestão.                | 0,5 ponto por ocorrência |
|  | Resultado ineficiente da limpeza, tais como: manchas nos pisos ou vidros, sujeira no chão, móveis ou equipamentos, lixo não recolhido, etc. | 0,5 ponto por ocorrência |
|  | Utilização inadequada dos produtos de limpeza, prejudicando o resultado dos serviços  | 0,5 ponto por ocorrência |

|                                       |  |  |
|---------------------------------------|--|--|
|                                       | Manter funcionário sem as competências previstas para a execução dos serviços.   | 0,5 ponto por ocorrência, por colaborador, por dia |
|                                       | Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições no prazo previsto.                                     | 1 ponto por ocorrência, por colaborador, por dia   |
| <b>Faixas de ajustes no pagamento</b> | Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de descontos. |  |
| <b>Observações</b>                    | Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.  |  |
|                                       | O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.   |  |
|                                       | A pontuação será zerada para o mês seguinte.   |  |

| DESCONTOS  |   |
|------------|---|
| Pontos     | Desconto  |
| 2 a 5      | 0,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência   |
| 5,1 a 8    | 1% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência   |
| 8,1 a 11   | 2% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência   |
| 11,1 a 14  | 3% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência   |
| 14,1 a 16  | 4% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência   |
| 16,1 a 20  | 5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência   |
| 20, 1 a 25 | 7% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência   |
| 25,1 a 30  | 10% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência  |
|            | O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), apurada por ocorrência, dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 5,0 pontos na contagem final do desconto.  |
|            | Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.  |
|            | Para os casos de acúmulo acima de 30 (trinta) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual será tratada conforme sanções previstas no Termo de Referência. |

### FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

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

| INDICADOR 1          |           |
|----------------------|-----------|
| Total de Ocorrências |           |
| Data da Ocorrência   | Descrição |
|                      |           |
|                      |           |
| INDICADOR 2          |           |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| Total de Ocorrências       |           |
| Data da Ocorrência         | Descrição |
|                            |           |
|                            |           |
| <b>INDICADOR 3</b>         |           |
| Total de Ocorrências       |           |
| Data da Ocorrência         | Descrição |
|                            |           |
|                            |           |
| <b>NOTA FINAL</b>          |           |
| <b>PERÍODO DE AFERIÇÃO</b> |           |
| <b>PONTUAÇÃO FINAL</b>     |           |
| <b>Observações:</b>        |           |

**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

**CLÁUDIO ROBERTO DOS SANTOS**  
 Secretário de Comunicação Institucional  
 SIAPE: 3375677

**GEORGE MARQUES DA SILVA E SILVA**  
 Assessor  
 SIAPE: 1820528



Documento assinado eletronicamente por **Claudio Roberto dos Santos, Secretário(a)**, em 21/06/2024, às 08:34, 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 **George Marques da Silva e Silva, Assessor(a)**, em 21/06/2024, às 10:21, 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 do documento pode ser conferida informando o código verificador **5826225** e o código CRC **D9011871** no site:  
[https://super.presidencia.gov.br/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

