



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL  
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

### APÊNDICE II DO TERMO DE REFERÊNCIA - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

- 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.
- Durante a vigência do contrato, a contratante adotará o IMR em conformidade com a IN SEGES nº 5, de 2017. Este IMR visa avaliar a qualidade dos serviços prestados de apoio em secretariado e apoio técnico para execução de atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias.
- O IMR contemplará a metodologia para remuneração conforme faixas de tolerância, que serão acompanhados pela gestão e fiscalização do contrato mensalmente, conforme tabelas 1 e 2 e quadros 1 a 8.
  - No primeiro faturamento, não será descontada glosa no pagamento em decorrência do baixo IMR. Entretanto, esses índices podem ser utilizados para eventuais diligências de possíveis sanções administrativas.

Tabela 1 – Indicador de Qualidade

Item	Descrição	
<b>Finalidade</b>	Garantir a qualidade dos serviços prestados	
<b>Meta a cumprir</b>	Executar os serviços de forma plena, com qualidade, assiduidade e pontualidade	
<b>Forma de medição</b>	Fiscalização e verificação das ocorrências dos indicativos constantes neste IMR	
<b>Cálculo</b>	Pontuação apurada em cada unidade/setor, pelo fiscal setorial, mediante a aplicação das regras dos indicativos e respectivos pontos, devendo ser calculado o somatório global de todos os indicativos na unidade. Posteriormente, o Gestor do Contrato calculará o somatório de pontos de todas as unidades (consolidação de pontuação), acrescentando a avaliação de indicativos de sua análise, que não constam contemplados nos levantamentos dos fiscais setoriais, de forma a apurar o desempenho qualitativo global do contrato e fazer o enquadramento na Faixa de Tolerância e Ajuste de Remuneração. (vide quadros 1 a 08 e tabelas 1, 2 e 3 deste IMR)	
<b>Acompanhamento</b>	<b>Fiscal setorial:</b> Elaboração de relatório circunstanciado, composto pelo preenchimento dos quadros 01 a 08 e sua consolidação na tabela 02, acrescido das observações que entender necessárias. <b>Gestor do Contrato:</b> Preenchimento, no que lhe couber, dos quadros 01 a 08; consolidação dos valores informados na tabela 02 constantes nos relatórios circunstanciados elaborados pelos fiscais setoriais e na tabela 2 elaborada pelo próprio gestor do contrato, quando for o caso; e preenchimento da tabela 3 com a desempenho qualitativo global do contrato e devido enquadramento na Faixa de Tolerância e Ajuste de Remuneração.	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Início da Vigência</b>	[início da vigência do Contrato]	
<b>Pagamento</b>	<b>Faixas de Tolerância e de Ajuste de Remuneração</b>	
	Faixa de Tolerância	De 0 a 25 pontos
	Faixa de Ajuste I	De 26 a 35 pontos
	Faixa de Ajuste II	De 36 a 45 pontos
	Faixa de Ajuste III	De 46 a 55 pontos
	Faixa de Ajuste IV	De 56 a 65 pontos
	Faixa de Ajuste V	De 66 a 75 pontos
	Faixa de Ajuste VI	De 76 a 85 pontos
<b>Indicativos e pontos de equivalência</b>	<b>Remuneração devida</b>	
	Faixa de Ajuste VII	Acima de 85 pontos
		85%
		88%
		91%
		94%
		96%
		98%
<b>Rescisão</b>	<b>Referência do percentual de remuneração devida</b>	
		100%
		99%
		98%
		96%
		94%
		91%
		88%
<b>Referência do percentual de remuneração devida</b>	<b>Item</b>	
	<b>Descrição</b>	
	<b>Pontos</b>	
	1	Não reposição ou substituição do funcionário no prazo previsto no TR, por dia. Exceto nos casos de indicação de não substituição pela Contratante.
	2	Funcionário atrasar a entrega ou não cumprir as atividades demandadas, por serviço, conforme prazo formalmente estabelecido para tarefa.
	3	Funcionário apresentar-se ao trabalho sem o crachá ou com vestimentas inadequadas ao exercício das atividades, por ocorrência.
	4	Deixar de registrar a entrada/saída do respectivo horário de trabalho, por funcionário e ocorrência.
	5	Funcionário não cumprir ao horário pré-determinado: descumprimento do horário de entrada e saída superior a 30 minutos, por ocorrência.
<b>Referência do percentual de remuneração devida</b>	6	Preposto não comparecer ao local de prestação de serviço, por dia.
	7	Não indicar/disponibilizar, no prazo constante no TR, profissional com o perfil estabelecido.
	8	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência não previstos nesta tabela.
		3
	A ocorrência da Faixa de Ajuste de Remuneração VII por 3 (três) períodos mensais de execução contratual seguidos ou por 4 (quatro) intercalados num período de 12 (doze) meses, poderá ensejar rescisão contratual.	
	O percentual de remuneração devida representa o ajuste do valor dos serviços efetivamente prestados no período avaliado, em razão da efetiva qualidade da prestação dos serviços, apurada mediante aplicação deste IMR.	

4. O relatório circunstanciado, devidamente datado e assinado, deverá registrar as imperfeições ocorridas no período analisado, relacionando-as por indicativo, e informando, no mínimo, a sua descrição, data de ocorrência e as observações relevantes.

5. Devem ser utilizados, por cada fiscal setorial e, no que couber, pelo Gestor do Contrato, os quadros 1 a 08 e a Tabela 2 deste IMR, na elaboração do relatório circunstanciado:

Quadro 1

Indicativo 1 - Não reposição ou substituição do funcionário no prazo previsto no TR, por dia. Exceto nos casos de indicação de não substituição pela Contratante.			
Identificação do setor/local:			
Mês/ano de referência: mm/aaaa			
Registro de Ocorrência			
Nº sequencial	Data de ocorrência	Observações	Pontuação
1	dd/mm/aaaa		5
2	dd/mm/aaaa		5
Total			

Quadro 2

Indicativo 2 - Funcionário atrasar a entrega ou não cumprir as atividades demandadas, por serviço, conforme prazo formalmente estabelecido para tarefa.			
Identificação do setor/local:			
Mês/ano de referência: mm/aaaa			
Registro de Ocorrência			
Nº sequencial	Data de ocorrência	Observações	Pontuação
1	dd/mm/aaaa		5
2	dd/mm/aaaa		5
Total			

Quadro 3

Indicativo 3 - Funcionário apresentar-se ao trabalho sem o crachá ou com vestimentas inadequadas ao exercício das atividades, por ocorrência.			
Identificação do setor/local:			
Mês/ano de referência: mm/aaaa			
Registro de Ocorrência			
Nº sequencial	Data de ocorrência	Observações	Pontuação
1	dd/mm/aaaa		1
2	dd/mm/aaaa		1
Total			

Quadro 4

Indicativo 4 - Deixar de registrar a entrada/saída do respectivo horário de trabalho, por funcionário e ocorrência.			
Identificação do setor/local:			
Mês/ano de referência: mm/aaaa			
Registro de Ocorrência			
Nº sequencial	Data de ocorrência	Observações	Pontuação
1	dd/mm/aaaa		2
2	dd/mm/aaaa		2
Total			

Quadro 5

Indicativo 5 - Funcionário não cumprir o horário pré-determinado: descumprimento do horário de entrada e saída superior a 30 minutos, por ocorrência.			
Identificação do setor/local:			
Mês/ano de referência: mm/aaaa			
Registro de Ocorrência			
Nº sequencial	Data de ocorrência	Observações	Pontuação
1	dd/mm/aaaa		2
2	dd/mm/aaaa		2
Total			

Quadro 6

Indicativo 6 - Preposto não comparecer ao local de prestação de serviço, por dia.			
Identificação do setor/local:			
Mês/ano de referência: mm/aaaa			
Registro de Ocorrência			
Nº sequencial	Data de ocorrência	Observações	Pontuação
1	dd/mm/aaaa		5
2	dd/mm/aaaa		5
Total			

Quadro 7

<b>Indicativo 7 - Não indicar/disponibilizar, no prazo constante no TR, profissional com o perfil estabelecido.</b>			
<b>Identificação do setor/local:</b>			
<b>Mês/ano de referência:</b> mm/aaaa			
<b>Registro de Ocorrência</b>			
<b>Nº sequencial</b>	<b>Data de ocorrência</b>	<b>Observações</b>	<b>Pontuação</b>
1	dd/mm/aaaa		5
2	dd/mm/aaaa		5
<b>Total</b>			

Quadro 8

<b>Indicativo 8 - Deixar de cumprir quaisquer dos itens do o Termo de Referência não previstos nesta tabela.</b>			
<b>Identificação do setor/local:</b>			
<b>Mês/ano de referência:</b> mm/aaaa			
<b>Registro de Ocorrência</b>			
<b>Nº sequencial</b>	<b>Data de ocorrência</b>	<b>Observações</b>	<b>Pontuação</b>
1	dd/mm/aaaa		3
2	dd/mm/aaaa		3
<b>Total</b>			

Tabela 2 – Pontuação consolidada setor/local

Contrato nº nn/aaaa	
CNPJ:	
Identificação do setor/local:	
Mês/ano de referência: mm/aaaa	
Razão social da Contratada:	
Fiscal Setorial ou Gestor do Contrato:	
<b>Indicativo</b>	<b>Pontuação Total</b>
1	[ ] (por extenso)
2	[ ] (por extenso)
3	[ ] (por extenso)
4	[ ] (por extenso)
5	[ ] (por extenso)
6	[ ] (por extenso)
7	[ ] (por extenso)
8	[ ] (por extenso)
<b>Somatório</b>	<b>[ ] (por extenso)</b>

6. Após avaliados um a um dos indicativos para cada setor/local inserido no processo referente à contratação, pelos respectivos Fiscais Setoriais, e juntamente com o relatório dos demais itens elaborados pelo Gestor do Contrato, será consolidada a pontuação para chegar ao resultado do desempenho qualitativo global do contrato, do qual decorrerá o enquadramento em uma das faixas de tolerância e ajuste de remuneração.

7. Para consolidação final dos relatórios, o Gestor do Contrato deve utilizar a Tabela 3, a seguir:

Tabela 3 - Verificação da remuneração devida para o Contrato nº nn/aaaa

<b>Valor dos serviços efetivamente prestados</b>	R\$ .....	<b>Mês/ano de referência:</b>	mm/aaaa
<b>Quantidades de setor(es)/local(is)</b>	[indicar]	<b>Somatório pontuação do órgão</b>	[indicador a soma dos valores do Somatório apurados na Tabela 2 de cada setor/local]
<b>Faixa de enquadramento (assinalar com x)</b>	<b>Faixas de tolerância e ajuste de remuneração</b>		<b>Remuneração devida</b>
	<b>Nome da Faixa</b>	<b>Intervalo de pontuação</b>	
( )	Faixa de Tolerância	De 0 a 25 pontos	100%
( )	Faixa de Ajuste I	De 26 a 35 pontos	99%
( )	Faixa de Ajuste II	De 36 a 45 pontos	98%
( )	Faixa de Ajuste III	De 46 a 55 pontos	96%
( )	Faixa de Ajuste IV	De 56 a 65 pontos	94%
( )	Faixa de Ajuste V	De 66 a 75 pontos	91%
( )	Faixa de Ajuste VI	De 76 a 85 pontos	88%
( )	Faixa de Ajuste VII	De 86 a 95 pontos	85%
<b>Percentual para ajuste da remuneração</b>	[ ] %	<b>Valor a ser faturado (R\$):</b>	[preencher com valor em reais]
Conclusão: a Contratada deverá emitir a fatura relativa aos serviços de apoio em secretariado e apoio técnico, referentes ao mês de MM de AAAA, no valor bruto de R\$ _____, __ (por extenso) e as deduções legais devidas, sempre que houver.			

8. A avaliação de cada indicativo contido no IMR deve ser comprovada através de registros/documentos formais que comprovem a ocorrência.

9. O preenchimento da Tabela 3 será de responsabilidade do Gestor do Contrato, o qual levará em consideração os relatórios realizados mensalmente pelos fiscais setoriais vinculados ao Contrato.



Documento assinado eletronicamente por **Flávia Alves Torres, Agente Administrativo**, em 21/08/2023, às 20:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marina Braga, Analista Técnico Administrativo**, em 21/08/2023, às 20:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Camila Leandro de Souza, Analista Técnico Administrativo**, em 21/08/2023, às 20:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.sudene.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.sudene.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0528717** e o código CRC **DF382FE6**.