INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

PROCESSO Nº 35014.261166/2026-73

1. DA DEFINIÇÃO

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. Este anexo é parte indissociável do Contrato XX/2020 firmado a partir do Edital do Pregão Eletrônico nº XX/2020 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os insumos e serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de 5 (cinco) indicadores de qualidade:

2.1.1. Uso dos EPI's e uniformes;
2.1.2. Tempo de resposta às solicitações da CONTRATANTE;
2.1.3. Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;
2.1.4. Falta dos equipamentos/EPI's e uniformes previstos em contrato;
2.1.5. Qualidade dos serviços prestados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas que compõem o subitem 2.3 deste instrumento.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes, respectivamente, às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3. As tabelas abaixo representam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – USO DOS EPI's E UNIFORMES

Nº ITEM	DESCRIÇÃO
1. Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos EPI's e Uniformes.
2. Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
3. Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências.
4. Forma de Acompanhamento	Pessoal, através de livro de registros do fiscal técnico do contrato.
5. Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
6. Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período (pessoa/dia).
7. Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
8. Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 ponto
9. Sanções	Ver item 8 do Termo de Referência.
10. Observações	—

INDICADOR 2 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE

Nº ITEM	DESCRIÇÃO
1. Finalidade	Mensurar o tempo de resposta às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos EPI's e Uniformes.
2. Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
3. Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências.
4. Forma de Acompanhamento	Pessoal, através de livro de registros do fiscal técnico do contrato.
5. Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
6. Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
7. Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
8. Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem atrasos = 10 pontos 1 resposta com atraso = 8 pontos 2 respostas com atraso = 6 pontos 3 respostas com atraso = 4 pontos 4 respostas com atraso = 2 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 ponto
9. Sanções	Ver item 8 do Termo de Referência.
10. Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 3 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS

Nº ITEM	DESCRIÇÃO
1. Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento.
2. Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
3. Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências.
4. Forma de Acompanhamento	Pessoal, através de livro de registros do fiscal técnico do contrato.
5. Periodicidade	Mensal, nos termos do § único do artigo 459 do Decreto-Lei nº 5.452/1943, ou em data fornecida por convenção coletiva da categoria.
6. Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no período de referência.
7. Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
8. Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem ocorrências = 35 pontos 1 ou mais ocorrências = 0 ponto
9. Sanções	Ver item 22 do Termo de Referência.
10. Observações	—

INDICADOR 4 – FALTA DOS EQUIPAMENTOS/EPI's E UNIFORMES

Nº ITEM	DESCRIÇÃO
1. Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos equipamentos/EPI's e uniformes necessários à execução do contrato.
2. Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
3. Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências.
4. Forma de Acompanhamento	Pessoal, através de livro de registros do fiscal técnico do contrato.
5. Periodicidade	Por evento/constatação.
6. Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no período de referência.
7. Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
8. Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 ou mais ocorrências = 0 ponto
9. Sanções	Ver item 22 do Termo de Referência.
10. Observações	—

INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Nº ITEM	DESCRIÇÃO
1. Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
2. Meta a cumprir	Quanto maior, melhor.
3. Instrumento de Medição	Pesquisa de satisfação.
4. Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação.
5. Periodicidade	Mensal.
6. Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados – Carregador/Estivador.
7. Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
8. Faixas de Ajuste no Pagamento	De 0 a 25 pontos, conforme resultados da pesquisa.
9. Sanções	Ver item 8 do Termo de Referência.
10. Observações	—

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para a competência de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5".

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada competência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto + multa	0,90 + multa

Valor a ser pago = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.3. A avaliação abaixo de 40 pontos por 3 (três) vezes ensejará a rescisão do contrato.

4. CHECK-LIST PARA A AVALIAÇÃO DO NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIO	PONTOS	AVALIAÇÃO
1 – Uso dos EPI's e Uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações do Contratante	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no Pagamento de Salários e Benefícios	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de Equip./EPI's e Uniformes	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos Serviços Prestados	Conforme resulta da Pesquisa – Formulário de Avaliação – IMR	0 – 25	
PONTUAÇÃO TOTAL DOS SERVIÇOS			