

ANEXO XII - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

Termo de Referência – Nº 02/2026

Nota Explicativa – Questões para a definição do IMR:

a) unidade de medida para faturamento e mensuração do resultado; b) produtividade de referência ou critérios de qualidade para a execução contratual; c) indicadores mínimos de desempenho para aceitação do serviço ou eventual glosa.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. OBJETIVO E DEFINIÇÃO

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme definido na Instrução Normativa SEGES-MP nº 05, de 25 de maio de 2017, é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento. Possui a mesma natureza e substitui o Acordo de Nível de Serviço (ANS), sendo que um dos seus principais objetivos é a busca da eficiência com o estabelecimento de procedimentos e condições que permitam e estimulem a melhoria constante dos serviços prestados.

1.2. O IMR mede a qualidade com que o serviço é executado e permite proporcionalizar o pagamento devido em função do recebimento do serviço com qualidade inferior à contratada, logo, não se trata de sanção, mas de instrumento objetivo para mensuração e liquidação do valor a ser pago pela prestação do serviço.

1.3. A sua utilização é apropriada para serviços em que a qualidade é elemento essencial do objeto, sem o qual o serviço, mesmo que prestado na sua totalidade, não se mostra adequado. Assim, a regra é que quaisquer serviços devem ser prestados na quantidade, tempo e modo previstos no edital; entretanto, há algumas espécies de objeto em que além desses requisitos, a qualidade deve ser aferida para que seja considerada a execução na sua plenitude, não bastando que simplesmente o serviço seja concluído pela Contratada.

1.4. O acompanhamento e medição dos serviços têm como meta garantir a qualidade do serviço prestado, reduzir possibilidade de interrupções de funcionamento dos serviços devido à quebra de equipamentos, reduzir os custos operacionais com conserto de aparelhos de transporte vertical das Unidades Operacionais bem como estabelecer parâmetros para retificação da fatura e aplicação de sanções.

2. PRINCÍPIOS E APLICABILIDADE

2.1. Quando não forem cumpridos pela Contratada os limites mínimos de desempenho estabelecidos, serão aplicados os dispositivos previstos no IMR, conforme orientação da IN SEGES/MPDG n. 05, de 2017, bem como as demais sanções estabelecidas no Instrumento Contratual, quando for o caso.

2.2. Assim, as partes declaram estar cientes das condições propostas no IMR, e estabelecem, desde já, que os ajustes de valores e as penalidades aplicadas à Contratada por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Instrumento, serão descontadas no ato do pagamento da fatura do mês correspondente ao da avaliação, podendo ainda serem adotadas outras medidas cabíveis.

2.3. Caso a Contratada identifique a impossibilidade de execução das rotinas, e/ou dos chamados de manutenção corretiva por impedimentos ocasionados pelo CONTRATANTE, deve o Gestor de

Execução do Contrato ser imediatamente informado, para adotar as providências com vistas à normalização da execução dos serviços, não cabendo a incidência de ajustes ou sanções.

2.4. A aplicação dos ajustes do pagamento nos termos previstos no Instrumento de Medição de Resultados não exclui a aplicação de multas e sanções previstas neste documento. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.5. Os ajustes decorrentes do IMR serão aplicados sempre que a Contratada der causa, mesmo que parcialmente, às ocorrências verificadas.

2.6. O fiscal técnico, auxiliado pelos demais agentes de fiscalização e/ou pelo público usuário, poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO E FORMA DE ACOMPANHAMENTO

3.1. O indicador será avaliado através de Relatórios que comprovem a execução das rotinas, acompanhados das Ordens de Execução de Serviços – “OS” atendidas no mês, por relatórios de acompanhamento do gestor e dos fiscais do contrato.

TABELA DE INDICADORES DE DESEMPENHO

IND.	INDICADOR	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	PONT.	INCIDÊNCIA	META A CUMPRIR	FORMA DE ACOMPANHAMENTO
1	Atendimento	Permitir a presença de empregado(s) sem identificação ou não uniformizado, ou com uniforme rasgado, manchado/sujo de óleos, graxas ou outras substâncias para realização de serviços ou visitas técnicas.	2	Por ocorrência e por funcionários	Manter os empregados identificados e uniformizados adequadamente para o serviço.	Mediante registro pela fiscalização setorial sobre a avaliação da qualidade dos serviços prestados em suas respectivas unidades, com o suporte, o acompanhamento e a consolidação das informações realizadas pela fiscalização técnica.
	Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva	Descumprimento do plano de manutenção preventivo - não execução de tarefas dos planos sem justificava e aceitação formal da mesma pela fiscalização.	3	Por ocorrência (+ 0,5 ponto por equipamento)	Garantir o cumprimento do plano de manutenção preventiva de todos equipamentos previstos no Termo de Referência.	Mediante acompanhamento mensal pelo fiscal técnico através das ordens de serviços, Relatório técnico mensal e in loco.
	Atraso em Manutenções Corretivas	Atraso no atendimento dos chamados dos serviços de manutenções corretivas, sem justificava e aceitação formal da mesma pela fiscalização,	2	Por ocorrência (+ 0,5 ponto por dia de atraso)	Cumprir todos os prazos previstos no modelo de execução do objeto.	Mediante registro do fiscal técnico.

IND.	INDICADOR	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	PONT.	INCIDÊNCIA	META A CUMPRIR	FORMA DE ACOMPANHAMENTO
4		conforme prazos previstos no item 5.39. do Termo de Referência.				
	Comunicação de Acidentes de Trabalho	Deixar de informar os acidentes de trabalho ocorridos durante a execução dos serviços.	10	Por ocorrência (+ 1 ponto por dia de atraso)	Registrar todos os acidentes de trabalho.	Mediante fiscalizações realizadas pelos fiscais técnicos.
	Segurança	Executar serviços sem a utilização de equipamentos de proteção individual (EPI) ou coletivo (EPC) exigidos por norma, assim como executar serviços com a falta de isolamento adequado do local e do equipamento, objetivando a segurança dos seus funcionários, dos usuários e servidores.	10	Por ocorrência e por funcionários	Utilização de todos os EPIs ou EPCs exigidos por norma na execução dos serviços.	Mediante registro do fiscal técnico ou fiscal setorial.
	Danos Materiais	Deixar de informar e providenciar correção dos danos materiais causados às edificações ou equipamentos durante a execução dos serviços.	5	Por ocorrência (+ 1 ponto por dia de atraso)	Redução de danos materiais.	Mediante registro do fiscal técnico ou fiscal setorial.
	Meio Ambiente	Deixar de providenciar a destinação final dos materiais, peças, insumos ou componentes inutilizados mediante o correto encaminhamento do resíduo gerado, mantendo a limpeza do local de instalação dos equipamentos (ex. casa de máquinas e poço).	5	Por ocorrência (+ 1 ponto por dia de atraso)	Manter limpo o local da execução dos serviços assim como destinar adequadamente os resíduos gerados.	Mediante fiscalizações realizadas pelos fiscais técnicos e fiscais setoriais.
8	Qualidade da Manutenção (Recorrência de Falhas)	Número de chamados corretivos para um mesmo equipamento, motivados por (falha) / inoperância, superior a 2 (dois) chamados durante o período de medição mensal. *Obs.: Falhas/Inoperâncias	3	Número de chamados corretivos (falha/inoperância) para um mesmo equipamento superior a 2 (duas) vezes, + 0,5 ponto por chamado excedente.	Máximo de 2 chamados corretivos (motivados por falha/inoperância) para um mesmo equipamento por mês.	Mediante registro pela fiscalização setorial sobre a avaliação da qualidade dos serviços prestados em suas respectivas unidades, com o suporte, o acompanhamento e a consolidação das informações realizados pela fiscalização técnica.

IND.	INDICADOR	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	PONT.	INCIDÊNCIA	META A CUMPRIR	FORMA DE ACOMPANHAMENTO
9		causadas por falta de energia, uso/ato depredatório ou fenômenos naturais não serão computados para esse indicador.				
	Qualidade e Correção de Serviços	Executar serviços fora dos padrões de qualidade e quantidades contratados e não corrigi-los no prazo determinado pela FISCALIZAÇÃO.	5	Por serviço + 0,5 ponto por dia de atraso	Manter qualidade dos serviços dentro do preconizado no Termo de Referência.	Mediante análise do fiscal técnico dos serviços executados, com subsídios providos pela fiscalização setorial.
10	Qualidade de Solicitações (PSD)	Relatório / OS / E-mail de solicitação de Peças Sob Demanda ou Serviços sob Demanda enviado fora do prazo e/ou com informações erradas e/ou incompletas.	2	Por ocorrência	Entregar o relatório conforme solicitado no Termo de Referência.	Mediante análise do fiscal técnico dos relatórios gerados.
11	Entrega de Laudo de Qualidade do Ar	Atraso na entrega do Laudo/Relatório Técnico da análise e qualidade do ar, em desconformidade com o previsto neste Termo de Referência.	5	Por ocorrência (+ 0,5 ponto por dia de atraso)	Entregar do Laudo/Relatório Técnico da análise e qualidade do ar, no prazo revisto no TR, incluindo todos os requisitos estabelecidos.	Mediante recebimento e análise do Relatório pelo fiscal técnico.
12	Execução da Coleta (Qualidade do Ar)	Atraso na coleta das amostras de análise da qualidade do ar conforme prazo previsto no Termo de Referência.	3	Por dia de atraso	Fazer a coleta das amostras de análise e qualidade do ar dentro do prazo.	Mediante acompanhamento do fiscal técnico.
13	Entrega do Relatório Mensal	Atraso no envio à contratante do Relatório Mensal de Manutenção / Medição com base na data definida no Contrato.	2	Por ocorrência (+ 0,5 ponto por dia de atraso)	Entregar o Relatório Mensal de manutenção no prazo previsto em Edital, incluindo todos os requisitos estabelecidos.	Mediante análise do fiscal técnico do relatório mensal entregue.
14	Qualidade do Relatório Mensal	Relatório técnico de medição mensal enviado com informações erradas ou incompletas.	2	Por ocorrência (por relatório)	Entregar os Relatórios Técnicos de medição Mensal das manutenções preventivas e corretivas conforme os requisitos estabelecidos no Termo de Referência.	Mediante análise do fiscal técnico do contrato, dos relatórios gerados mensalmente.

IND.	INDICADOR	DESCRIÇÃO DO INDICADOR	PONT.	INCIDÊNCIA	META A CUMPRIR	FORMA DE ACOMPANHAMENTO
15	Qualidade da Ordem de Serviço	Ordem de Serviço incompleta ou com informações erradas ou sem o detalhamento das atividades executadas e/ou insumos aplicados.	2	Por ocorrência (por ordem de serviço)	Preenchimento das Ordens de Serviços corretamente, tendo informações das atividades, insumos, materiais, mão de obra e demais itens solicitados no Termo de Referência.	Mediante análise do fiscal técnico do contrato das Ordens de serviços geradas.
16	Tempo de Resposta	Atraso ou falta de resposta de solicitações da CONTRATANTE (e-mails, relatórios, solicitações por mensagem, etc.)	1	Por ocorrência + (0,5 ponto por atraso de tempo)	Cumprir todos os prazos previstos no Termo de Referência.	Mediante registro do fiscal técnico.
17	Início da Execução Contratual	Descumprimento do prazo estipulado para início do contrato, de apresentação do plano de trabalho e documentação inicial.	4	por ocorrência + (0,5 ponto por dia de atraso.)	Cumprir todos os prazos previstos no Termo de Referência.	Registro do fiscal técnico.
18	Entrega do PMOC	Atraso no envio à Contratante do PMOC, com base na data definida no Termo de Referência.	5	por ocorrência + (1 ponto por dia de atraso.)	Entregar o PMOC no prazo previsto em Edital, atendendo todos os requisitos estabelecidos.	Acompanhamento do fiscal técnico.

4. PERIODICIDADE

4.1. A periodicidade de todos os indicadores definidos neste anexo é **mensal**, exceto os itens de Contratação de Serviços de Coleta e Análise Bacteriológica e Microbiológica do Ar, que terão periodicidade **semestral**.

4.2. Estes serviços serão executados e medidos em conformidade com o IMR e condicionados no tocante ao atendimento dos prazos, quantidade e qualidade dos serviços prestados.

5. MECANISMO DE CÁLCULO E AJUSTE DE PAGAMENTO

5.1. O indicador será avaliado através de Relatórios que comprovem a execução das rotinas – RMM's acompanhados das Ordens de Execução de Serviços – “OS” atendidas no mês.

5.2. O cálculo do IMR será efetuado através do somatório de todas as pontuações obtidas em cada indicador. Após o resultado obtido desse somatório, será observado, na tabela de faixa de ajustes de pagamento, o desconto a ser aplicado no valor mensal dos serviços.

5.3. O cálculo do IMR é efetuado pelo somatório de todas as pontuações apuradas nos indicadores. O resultado será confrontado com a tabela abaixo para identificação do percentual de desconto a ser aplicado no valor mensal dos serviços:

Tabela de Faixas de Ajuste de Pagamento

PONTUAÇÃO	DESCONTO NO VALOR MENSAL
0 a 15	Sem desconto
16 a 30	2%
31 a 45	4%
46 a 60	8%
Maior ou igual a 60	10% + 0,1% para cada ponto acima de 60, limitando-se a um desconto total de 25%

6. NEXO ENTRE O IMR E O PROCESSO SANCIONADOR

6.1. O Instrumento de Medição de Resultado — IMR constitui mecanismo de liquidação proporcional do valor mensal dos serviços, conforme estabelecido no item 1.2 deste Anexo, e não se confunde com as sanções administrativas previstas no item 8 do Termo de Referência. Todavia, a acumulação de pontuação em patamares que sinalizem inexecução sistemática ou grave enseja a adoção cumulativa de ambos os instrumentos.

6.2. Para fins deste item, considera-se inexecução sistemática ou grave a pontuação mensal acumulada superior a 210 pontos, hipótese em que o desconto calculado na tabela do item 5.3 deste Anexo se aproximará ou superará 25% do valor mensal dos serviços, sinalizando nível de inadimplemento contratual incompatível com a mera adequação de pagamento.

6.3. Atingido o patamar previsto no item 6.2, o Fiscal Técnico deverá adotar, de forma simultânea e fundamentada, as seguintes providências:

- a)** Aplicar o desconto proporcional calculado conforme a tabela de faixas de ajuste de pagamento do item 5.3 deste Anexo, registrando o valor da glosa na nota fiscal ou fatura do mês correspondente;
- b)** Registrar formalmente todas as ocorrências no processo do contrato, com descrição detalhada das falhas, dos indicadores violados, das pontuações apuradas e das evidências documentais coletadas, nos termos dos itens 6.13 e 6.18.6 do Termo de Referência; e
- c)** Acionar o Gestor do Contrato para instauração de processo administrativo sancionador, com fundamento nos itens 7.3, 8.1, 8.2 e 8.8 do Termo de Referência, nos arts. 155 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

6.4. Para fins de orientação do Fiscal Técnico e do Gestor do Contrato quanto à correlação entre a pontuação acumulada no IMR e o nível de intervenção cabível, adota-se a seguinte tabela complementar de faixas de severidade:

Tabela de Faixas de Severidade e Intervenção Contratual

Faixa	Pontuação mensal	Desconto sobre o valor mensal	Nível de intervenção
I	0 a 15	0%	Acompanhamento regular pelo Fiscal Técnico
II	16 a 30	2%	Notificação formal à Contratada com prazo para regularização
III	31 a 45	4%	Notificação formal + reunião de alinhamento com preposto
IV	46 a 60	8%	Notificação formal + comunicação ao Gestor do Contrato
V	61 a 105	10% a 14,5%	Comunicação ao Gestor + avaliação de abertura de processo sancionador
VI	106 a 210	14,5% a 25%	Comunicação ao Gestor + recomendação de processo sancionador

Faixa	Pontuação mensal	Desconto sobre o valor mensal	Nível de intervenção
VII	Acima de 210	25% (teto) + multa compensatória	Aplicação do teto de desconto + instauração de processo sancionador

6.5. Na Faixa VII, além do desconto máximo de 25% previsto na tabela do item 5.3, o Gestor do Contrato deverá avaliar o enquadramento da conduta nas infrações do item 8.1 do Termo de Referência, podendo resultar na aplicação cumulativa de multa compensatória de 0,5% a 20% sobre o valor total da contratação, conforme a gravidade apurada no processo administrativo, observados os critérios do item 8.9 do Termo de Referência.

6.6. A reincidência na Faixa VII em meses consecutivos ou alternados dentro de um mesmo período de 12 meses de vigência contratual poderá fundamentar, adicionalmente, a proposta de extinção unilateral do contrato por inexecução total ou parcial grave, nos termos do art. 137, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, mediante relatório circunstanciado do Gestor do Contrato submetido à autoridade competente.

6.7. A utilização da tabela complementar do item 6.4 não altera nem substitui a tabela de faixas de ajuste de pagamento do item 5.3 deste Anexo, que permanece como único instrumento de cálculo do desconto a ser aplicado na fatura mensal. A tabela do item 6.4 tem natureza orientadora, destinando-se exclusivamente a nortear as providências administrativas a serem adotadas pelo Fiscal Técnico e pelo Gestor do Contrato em cada nível de desempenho apurado.