



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. Os serviços prestados serão avaliados conforme a Ordem do Serviço e a tabela definida abaixo:

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS				
<i>Item a ser avaliado</i>	<i>Avaliação</i>			
	Ótimo (9 e 10)	Bom (8 e 7)	Razoável (5 e 6)	Insatisfatório (abaixo de 6)
Entrega				
Qualidade da comida				
Qualidade da embalagem				
Qualidade do atendimento				

2. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
32 a 40	0%
24 a 32	2%
16 a 24	3%
8 a 16	5%
Abaixo de 8	10%

3. O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, a critério do Ministério das Comunicações, poderá ser objeto apenas de notificação na primeira ocorrência, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

4. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 20 pontos.

5. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

6. Poderá haver rescisão contratual nas seguintes condições:

- 6.1. Desconto de 5% por mais de seis vezes durante a vigência inicial do Contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação;

- 6.2. Pontuação abaixo de 8 pontos.

7. Em virtude de alguns fatores que estejam fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento de metas, foram listadas algumas possibilidades em que a fiscalização analisará a aplicação ou não do desconto em razão de ocorrência verificada:

- 7.1. greves, manifestações e paralisações;

- 7.2. impossibilidade temporária de prestação dos serviços;

- 7.3. mudança nas legislações reguladoras da execução dos serviços de Comissaria, atribuindo

novas responsabilidades à Contratada.

8. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação de acordo com o item 5 deste Instrumento de Medição de Resultados - IMR, em razão dos tópicos mencionados acima.

Aprovado por:

Aprovado por:

(assinado digitalmente)

ADRIANA OLIVEIRA E SILVA
COORDENADORA-GERAL DE CERIMONIAL

(assinado digitalmente)

VÂNIA LUIZA DE SOUZA EMERICK
ASSESSORA TÉCNICA



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Oliveira e Silva**, **Coordenadora-Geral de Cerimonial**, em 03/11/2022, às 16:09 (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 **Vânia Luíza de Souza Emerick**, **Assessor Técnico**, em 03/11/2022, às 16:09 (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://super.mcom.gov.br/sei/verifica>, informando o código verificador **10485858** e o código CRC **5D5F281D**.