



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania  
Secretaria-Executiva  
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração  
Coordenação- Geral de Logística

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

O Instrumento de Medição de Resultado — IMR é o ajuste escrito entre a contratada 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.

Durante a vigência do contrato a contratante adotará o Instrumento de Medição de Resultado — IMR em conformidade com a IN SLTI/MPDG n.º 5/2017, sob o acompanhamento da equipe de gestão e fiscalização do contrato, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento, conforme indicado na planilha abaixo:

INDICADOR		
Execução dos serviços e garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas dos empregados		
Item	Descrição	
Finalidade	Garantir a assiduidade e qualidade dos serviços prestados, para todos os postos, inclusive quanto a prazos estipulados	
Meta a cumprir	Menos de 5 (cinco) ocorrências por mês	
Critérios de avaliação	Registro de ocorrências conforme tabela de itens a serem avaliados	
Instrumento de Medição	Número de ocorrências formalizadas	
Forma de acompanhamento	Controle por parte da equipe de fiscalização do contrato	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Somatório de ocorrências	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
ITENS A SEREM AVALIADOS		
1	Não cumprimento de quaisquer ordens ou serviços solicitados conforme especificado no Termo de Referência.	01 item por ocorrência
2	Indisponibilidade do serviço por ausência ou afastamento de profissionais sem a devida reposição, por período superior a 4 (quatro) horas.	01 item por funcionário/dia de ocorrência
3	Deixar de substituir empregado imediatamente quando constatada conduta incompatível ou inadequada às funções.	01 item por funcionário/ocorrência
4	Tratamento inadequado, descortês ou desrespeitoso por parte das recepcionistas com servidores, colaboradores ou visitantes.	01 item por funcionário/ocorrência
5	Descumprimento das obrigações trabalhistas nos prazos previstos na legislação vigente e/ou convenção coletiva aplicável.	01 item por ocorrência/mês
4	Atraso no pagamento de salários, décimo terceiro, férias, verbas rescisórias, vale-transporte ou auxílio-alimentação além do 5º dia útil subsequente ao mês trabalhado, por ocorrência, independente do número de trabalhadores afetados.	01 item por dia ocorrência/mês
5	Mau uso ou desperdício dos utensílios, equipamentos e materiais disponibilizados	01 item por ocorrência



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania  
Secretaria-Executiva  
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração  
Coordenação- Geral de Logística

	pela contratada para execução dos serviços, prejudicando a conservação ou acarretando reposições desnecessárias.	
6	Deixar de realizar controle diário de ponto e frequência dos empregados.	01 item por dia de ocorrência
7	Recusa injustificada ou não fundamentada formalmente em executar serviço determinado pela fiscalização.	01 item por funcionário/ocorrência
8	Permitir ou causar danos ao patrimônio da Contratante, de terceiros, ou expor qualquer pessoa a risco físico dentro das dependências.	01 item por ocorrência
9	Prestar os serviços em padrões inferiores aos estabelecidos no Termo de Referência, especialmente quanto a higiene, apresentação pessoal, qualidade na manipulação e fornecimento de bebidas e alimentos.	01 item por dia de ocorrência
10	Desrespeitar horários, prejudicando a rotina institucional.	01 item por ocorrência/dia
11	Falha na comunicação imediata ao preposto da empresa sobre ocorrência que possa prejudicar o bom andamento dos serviços.	01 item por ocorrência
12	Ausência de uniforme completo, identificação visual (crachá) ou utilização inadequada dos mesmos pelos empregados durante as atividades.	01 item por funcionário/dia de ocorrência
13	Manter ou permitir acesso não autorizado de pessoas nas dependências do Ministério.	01 item por ocorrência
14	Causar ou contribuir para comprometer a imagem institucional da Contratante por meio de comportamentos inadequados ou negligência no atendimento em reuniões ou eventos institucionais.	01 item por ocorrência
15	Atrasos no fornecimento ou reposição dos uniformes além do prazo estipulado no Termo de Referência.	01 item por dia de atraso



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania  
Secretaria-Executiva  
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração  
Coordenação- Geral de Logística

RELATÓRIO MENSAL DE Ocorrências		
MÊS/ANO REFERÊNCIA:		
Data da ocorrência	Item avaliado e observações necessárias	
XX/XX/XXXXXX		
XX/XX/XXXXXX		
XX/XX/XXXXXX		
Somatório de ocorrências		
Faixa de ajuste		
Percentual de desconto na fatura		
FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO		
FAIXA	NÚMEROS DE Ocorrências	EFEITOS REMUNERATÓRIOS
1	0 a 5	Remunerado de 100% do valor da fatura
2	6 a 8	Remunerado de 98% do valor da fatura
3	9 a 11	Remunerado de 96% do valor da fatura
4	12 a 14	Remunerado de 94% do valor da fatura
5	15 a 17	Remunerado de 90% do valor da fatura
6	Acima de 17	Remunerado de 85% do valor da fatura
A critério da contratante, ocorrendo o número de ocorrências registradas referente a faixa n.º 6, por 3 (três) vezes consecutivas ou 4 (quatro) intercaladas, em um período de 12 (doze) meses seguidos, haverá a possibilidade de rescisão contratual		