



Ministério da Educação

ANEXO Nº 4767640/2024/CGA/CGLI/SGA/SGA

PROCESSO Nº 23000.040304/2023-18

ANEXO "III" - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

A União, por intermédio do Ministério da Educação, CNPJ Nº 00.394.445/0030-38, situado em Brasília, Esplanada dos Ministérios Bloco L – Distrito Federal, representada neste ato pelo Exmo. Senhor _____, em sequência denominada **Contratante**, e a pessoa jurídica _____, CNPJ nº _____, endereço _____, neste ato representada pelo Sr. _____, CPF nº _____, doravante denominada Contratada, firma o presente Instrumento de Medição de Resultado, como anexo ao Contrato nº XXXXX, cujo objeto refere-se à contratação de empresa especializada para a prestação de serviços terceirizados de Supervisor, Copeira, Cozinheiro, Garçom, Recepcionista e Carregador para dar suporte operacional às atividades e funções necessárias ao funcionamento do Ministério da Educação - MEC.

- Definição:** INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR – mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;
- Objetivo a atingir:** obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.
- Dos requisitos de desempenho e pontuação:**

DOS INDICADORES, DAS METAS

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade.

INDICADOR 1 – Atendimentos Programados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar e atender corretamente e no prazo programado os serviços a serem prestados.
Meta a cumprir	Atendimento de 100% das solicitações dentro do prazo acordado.
Instrumento de medição	Prazo decorrido entre a data programada e o a data da efetiva realização.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização por meio de registros formais.
Periodicidade	Após a execução de cada etapa dos serviços.
Mecanismo de Cálculo	Cada aplicação será verificada e valorada individualmente. Número de dias entre a data programada e a data da efetiva realização =
Início de Vigência	A partir da data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 2 ocorrências – Sem descontos; De 3 a 6 ocorrências – Desconto de 0,05% do valor mensal da fatura por ocorrência; A partir de 7 ocorrências – 0,1% do valor mensal do contrato por ocorrência.
Sanções	Em caso de recorrência poderão ser aplicadas as sanções conforme Termo de Referência.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratar dos prazos acordados, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 2 – Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter a qualidade dos serviços dentro dos padrões estabelecidos no Termo de Referência
Meta a cumprir	Atendimento de 100% dos serviços prestados
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização por meio de registros formais.
Periodicidade	Após a execução dos serviços.
Mecanismo de Cálculo	Os procedimentos executados em aplicação serão verificados e valorados individualmente. Número de procedimentos fora do padr
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 2 ocorrências – Sem descontos; De 3 a 6 ocorrências – Desconto de 0,05% do valor mensal da fatura por ocorrência; A partir de 7 ocorrências – 0,1% do valor mensal do contrato por ocorrência.
Sanções	Em caso de recorrência poderão ser aplicadas as sanções conforme Termo de Referência.
Observações	O que se busca com esse indicador é garantir o nível de satisfação do público usuário, bem como o atendimento das demandas por contratada.

INDICADOR 3 – Tempo de resposta às solicitações da Contratante	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Cumprir os prazos estabelecidos no Termo de Referência
Meta a cumprir	Atendimento de 100% dos prazos previstos
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização por meio de registros formais.
Periodicidade	Após a execução dos serviços.
Mecanismo de Cálculo	Os procedimentos executados em aplicação serão verificados e valorados individualmente. Número de procedimentos fora do padrão.
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 2 ocorrências – Sem descontos; De 3 a 6 ocorrências – Desconto de 0,05% do valor mensal da fatura por ocorrência; A partir de 7 ocorrências – 0,1% do valor mensal do contrato por ocorrência.
Sanções	Em caso de recorrência poderão ser aplicadas as sanções conforme Termo de Referência.

Observações	O que se busca com esse indicador é garantir o cumprimento das cláusulas contratuais.
-------------	---

REGISTRO DOS CÁLCULOS

O fiscal técnico realizará a contabilização das ocorrências atendidas e identificará o quantitativo de ocorrências fora da meta estabelecida.

Instrumento de Medição de Resultados - IMR			
Número do Contrato:			
Contratada:			
CNPJ:			
Mês/ano de Referência:			
INDICADORES	Quantidade de Ocorrências	Percentual de Desconto (%)	Valor do Desconto
INDICADOR 1 – Atendimentos Programados			
INDICADOR 2 – Qualidade dos serviços prestados			
INDICADOR 3 – Tempo de resposta às solicitações da Contratante			
Valor da medição sem descontos: (R\$)			
Valor final da medição com descontos: (R\$)			

Brasília, ____ de _____ de 20xx.

Contratante

Contratada



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Nobre de Almeida, Servidor(a)**, em 01/04/2024, às 13:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Rafael de Souza Rodrigues dos Santos, Servidor(a)**, em 01/04/2024, às 13:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Francisco de Souza, Coordenador(a)-Geral de Logística Institucional**, em 01/04/2024, às 13:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4767640** e o código CRC **C0AAA1F0**.