



Ministério da Educação

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Avaliação da qualidade dos serviços em atendimento à Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

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.

Durante a vigência do contrato, a contratante adotará o IMR em conformidade com a IN SEGES nº 5/2017.

O IMR contemplará os indicadores e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhados pela fiscalização do contrato, conforme segue abaixo.

No primeiro faturamento, não será descontada glosa no pagamento em decorrência do baixo IMR. Entretanto, esse índice pode ser utilizado para eventuais diligências de possíveis sanções administrativas.

- 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 contrata serão avaliados por meio de indicadores de qualidade.

TABELA 1 - INDICADOR DE QUALIDADE

ITEM	DESCRIÇÃO		
Finalidade	Garantir a qualidade dos serviços.		
Meta a cumprir	Execução dos serviços de forma plena, com qualidade, assiduidade e pontualidade.		
Forma de Medição	Fiscalização e verificação do cumprimento dos indicativos, por edificação em que há atuação da brigada de incêndio contratada.		
Cálculo	Pontuação apurada, mediante a aplicação das regras dos indicativos e respectivos pontos, devendo ser calculado o somatório global de todos os indicativos.		
	*Posteriormente, a apurar o desempenho qualitativo global do contrato, de forma a apurar o desempenho qualitativo global do contrato e fazer o enquadramento do lbal na Faixa de Tolerância e Ajuste de Remuneração (vide quadros 1 a 17 e tabelas 1 e 2 deste IMR).		
Acompanhamento	Relatório circunstanciado emitido pela equipe de fiscalização.		
Periodicidade	Mensal		
Pagamento	Faixas de Tolerância e de Ajuste de Remuneração		Remuneração devida
	Faixa de Tolerância	De 0 a 25 pontos	100%
	Faixa de Ajuste I	De 26 a 35 pontos	99%
	Faixa de Ajuste II	De 36 a 45 pontos	98%
	Faixa de Ajuste III	De 46 a 55 pontos	96%
	Faixa de Ajuste IV	De 56 a 65 pontos	94%
	Faixa de Ajuste V	De 66 a 75 pontos	91%
	Faixa de Ajuste VI	De 76 a 85 pontos	88%
Indicativos e pontos de equivalência	Item		Pontos
	1	Deixar de manter nas dependências da Contratante a equipe de carregadores prevista no contrato, por dia.	26
	2	Não realizar a substituição definitiva de empregado, no prazo até 3 (três) dias úteis, após notificação escrita da fiscalização solicitando sua substituição definitiva, por empregado e dia de atraso.	10
	4	Deixar de disponibilizar os materiais e equipamentos, conforme especificações contidas no TR, por dia.	10
	5	Deixar de entregar o Relatório Mensal, entregá-lo de maneira precária, ou fora do prazo exigido pelo Fiscal.	8
	6	Fornecer informação falsa de serviço ou substituir material ou equipamento licitado por outro de qualidade inferior.	8
	7	Atrasar o pagamento de verbas remuneratórias, vale alimentação ou vale transporte. Ocorrência por dia e por empregado.	8
	8	Deixar de comunicar imediatamente qualquer anormalidade verificada, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.	8
	9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause danos físico, lesão corporal ou consequências letais.	8
	10	Permitir a execução de serviços de nas dependências das instalações objeto do contrato, por pessoas sem o uso devido de EPI.	6
	11	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	6
	12	Não realizar a cobertura, no prazo de até 2 horas, de funcionários faltantes ou a substituir definitivamente por solicitação da Contratante, por ocorrência e por dia	5

	13	Permitir empregado assumir posto de trabalho sem uniforme, por empregado.	5
	14	Deixar de realizar controle de ponto e presença dos empregados alocados para a prestação dos serviços, por dia e por empregado.	5
	15	Deixar de repor estoque e/ou atrasar substituição de uniforme, material e/ou equipamento relacionado no TR.	5
	16	Retirar colaboradores do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da CONTRATANTE.	5
	17	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável, por dia.	5
Rescisão	A ocorrência da Faixa de Ajuste de Remuneração VII por 3 (três) períodos mensais de execução contratual seguidos ou por 4 (quatro) intercalados um período de 12 (doze) meses, poderá ensejar rescisão contratual.		
Referência do percentual de remuneração devida	O percentual de remuneração devida representa o ajuste sobre a maior expectativa de pagamento para os quantitativos contratados no período avaliado, em razão da efetiva qualidade da prestação dos serviços, apurada mediante a aplicação do indicador de qualidade às ocorrências (Itens 1 a 17) e conforme a pontuação consolidada de todos os indicativos e edificações abrangidas (TABELA 2 e TABELA 3).		

O relatório circunstanciado deverá registrar as imperfeições ocorridas no período analisado, relacionando-as por indicativo, e informando, no mínimo, a sua descrição, data de ocorrência e as observações relevantes.

Sugere-se a utilização do Quadro Modelo abaixo e das tabelas deste anexo na elaboração do relatório circunstanciado:

QUADRO INDICATIVO			
Indicativo X - XXX			
Mês/Ano de Referência:		XX/202X	
Registro (s) de Ocorrência (s)			
Nº Sequencial	Data da ocorrência	Observações	Pontuação
TOTAL			
TABELA 2 - PONTUAÇÃO CONSOLIDADA DA EDIFICAÇÃO			
Contrato nº:			
Identificação:			
Mês/Ano de Referência:			
Razão Social da Contratada:			
CNPJ:			
INDICATIVO		PONTUAÇÃO TOTAL	
TOTAL		0	

Após avaliados um a um dos indicativos, será consolidada a pontuação para chegar ao resultado do desempenho qualitativo global do contrato, do qual decorrerá o enquadramento em uma das faixas de tolerância e ajuste de remuneração.

TABELA 3 - VERIFICAÇÃO DA REMUNERAÇÃO DEVIDA PARA O CONTRATO Nº 15/2025			
Maior expectativa de pagamento no período avaliado:	R\$	Mês/Ano de Referência:	Junho/2025
Faixa de enquadramento (assinalar com X)	Faixas de tolerância e ajuste da remuneração		Remuneração devida
	Nome da Faixa	Intervalo de pontuação	
()	Faixa de Tolerância	De 0 a 25 pontos	100%
()	Faixa de Ajuste I	De 26 a 35 pontos	99%
()	Faixa de Ajuste II	De 36 a 45 pontos	98%
()	Faixa de Ajuste III	De 46 a 55 pontos	96%
()	Faixa de Ajuste IV	De 56 a 65 pontos	94%
()	Faixa de Ajuste V	De 66 a 75 pontos	91%
()	Faixa de Ajuste VI	De 76 a 85 pontos	88%
()	Faixa de Ajuste VII	De 86 a 95 pontos	85%
Percentual para ajuste da remuneração:	%	Valor a ser faturado (R\$):	R\$
Conclusão: a Contratada deverá emitir a fatura relativa aos serviços de carregadores, referentes ao mês de MM de AAAA, no valor bruto de R\$ _____, __ (extenso) e as deduções legais devidas, sempre que houver.			

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Fiscal Técnico