



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA  
Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 4º andar sala 450, spoa@mme.gov.br , Brasília/DF, CEP  
70065-900 Telefone: (61) 2032-5464 e Fax: @fax\_unidade@ - <http://www.mme.gov.br>

## **MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

### **1 INFORMAÇÕES GERAIS**

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços 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, conforme previsto no ANEXO V-B, da IN nº 05/2017 para a avaliação da qualidade do serviço. A Fiscalização Técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, incluindo as previstas no presente anexo, sempre que a contratada:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

### **2. OBJETIVOS A ATINGIR**

2.1 O presente IMR visa estabelecer os critérios de avaliação da prestação dos serviços de recepção, definindo os parâmetros de qualidade e desempenho, suas respectivas metas, mecanismos de acompanhamento e consequências em caso de descumprimento.

### **3. FORMA DE AVALIAÇÃO**

3.1. Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor do pagamento devido. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

3.2. O preposto deverá por assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

3.3. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 4º andar sala 450, spoa@mme.gov.br , Brasília/DF, CEP 70065-900 Telefone: (61) 2032-5464 e Fax: @fax\_unidade@ - <http://www.mme.gov.br>

comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

#### **4. SANÇÕES**

**4.1.** Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

**4.2.** O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

**4.3.** O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

**4.4.** O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados. Para consecução destes objetivos deverá ser adotada as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores abaixo.

**4.5.** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato. 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.

**4.6** A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR mensal, sujeitando a CONTRATADA às respectivas glosas e sanções. O somatório das glosas mensais fica limitada ao percentual de 10% (dez por cento) das medições, estando, contudo, a CONTRATADA sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.

**4.7** Para efeito de cálculo de Glosas, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores do IMR, quando a referência para o cálculo for o valor da Medição Mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA  
Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 4º andar sala 450, spoa@mme.gov.br , Brasília/DF, CEP  
70065-900 Telefone: (61) 2032-5464 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.mme.gov.br

ocorrência do fato apontado. Quando não for possível afirmar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.

## 5. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

**5.1.** A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

**5.2.** Para tanto, serão quatro indicadores distintos que serão avaliados, cada um com seu respectivo peso no cálculo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)		
CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG		
PROCESSO - PE _____/____ - SERVIÇOS DE RECEPÇÃO		
INDICADORES		
INDICADOR Nº 01: APRESENTAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS		
Finalidade	Garantir que o prestador de serviços esteja devidamente uniformizado, cabelos aparados, limpos e com aparência pessoal adequada, conforme previsão no edital.	
Meta a Cumprir	100% dos funcionários adequadamente uniformizados.	
Instrumento de Medição	Conferência local.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato, prazo estabelecido e por meio de emissão de Ordem de Serviços.	
Ocorrências / Pontuação	Deixar de fornecer conjunto completo de uniforme aos seus funcionários, nos prazos e condições previstas no TR.	0,5 ponto por dia



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 4º andar sala 450, spoa@mme.gov.br , Brasília/DF, CEP 70065-900 Telefone: (61) 2032-5464 e Fax: @fax\_unidade@ - <http://www.mme.gov.br>

	Deixar de substituir peça de uniforme inadequada ao tamanho do colaborador ou excessivamente danificada ou cuja qualidade tenha sido recusada.	1,0 ponto por dia, por colaborador
	Não utilização do uniforme; uso de uniforme incompleto ou inadequado, sem a devida justificativa.	0,5 ponto por dia, por colaborador
<b>Faixas de ajustes no pagamento</b>	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
<b>Observações</b>	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

**INDICADOR Nº 02 – ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

<b>Finalidade</b>	Garantir cortesia, clareza e eficiência no atendimento.	
<b>Meta a Cumprir</b>	100% dos atendimentos dentro do padrão definido.	
<b>Instrumento de Medição</b>	Conferência local.	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Avaliação direta, reclamações registradas, testes pontuais.	
<b>Periodicidade</b>	Diária.	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
<b>Início da Vigência</b>	Conforme contrato.	
<b>Ocorrências / Pontuação</b>	Atendimento com falta de cordialidade, demora excessiva ou pouca atenção ao público.	1,0 ponto por dia
	Não cumprimento de tarefas básicas atribuídas ao posto de trabalho (ex: controle de visitantes, atendimento telefônico, encaminhamento de demandas).	0,5 ponto por dia



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 4º andar sala 450, spoa@mme.gov.br , Brasília/DF, CEP 70065-900 Telefone: (61) 2032-5464 e Fax: @fax\_unidade@ - <http://www.mme.gov.br>

	Atraso na substituição dos equipamentos que tenham sido danificados durante seu uso.	0,5 pontos por dia
	Entrega de material em quantidade inferior ao estipulado no Termo de Referência.	0,5 ponto por dia
	Não substituição de materiais em desconformidade com a qualidade especificada no Termo de Referência.	0,5 ponto por dia
<b>Faixas de ajustes no pagamento</b>	Serão registradas as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
<b>Observações</b>	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 03 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS		
<b>Finalidade</b>	Garantir a plena execução da prestação dos serviços contratados.	
<b>Meta a Cumprir</b>	100% de qualidade na execução dos serviços contratados.	
<b>Instrumento de Medição</b>	Conferência local.	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Visual, pelo Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.	
<b>Periodicidade</b>	Diária.	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
<b>Início da Vigência</b>	Conforme contrato.	
<b>Ocorrências / Pontuação</b>	Deixar de apresentar ou substituir preposto no prazo estabelecido em edital.	1,0 ponto por dia
	Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato.	1,0 ponto por ocorrência
	Deixar de limpar áreas cobertas pelo objeto da contratação, de acordo com a escala e periodicidade estabelecida pela Administração.	0,5 ponto por ocorrência



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 4º andar sala 450, spoa@mme.gov.br , Brasília/DF, CEP 70065-900 Telefone: (61) 2032-5464 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.mme.gov.br

<b>Faixas de ajustes no pagamento</b>	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.
<b>Observações</b>	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.

**INDICADOR Nº 04 – Pagamento de Salários e demais verbas trabalhistas**

<b>Finalidade</b>	Garantir o pagamento tempestivo dos salários e demais verbas trabalhistas.	
<b>Meta a Cumprir</b>	100% de qualidade na execução dos serviços contratados.	
<b>Instrumento de Medição</b>	Conferência dos documentos e recibos.	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Digital, pelo Fiscal do contrato e responsáveis pelos setores.	
<b>Periodicidade</b>	mensal.	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
<b>Início da Vigência</b>	Conforme contrato.	
<b>Ocorrências / Pontuação</b>	Atraso o pagamento (após o 5º dia útil) e vale alimentação.	1,0 ponto por dia
	Não depositar verbas trabalhistas.	1,0 ponto por ocorrência

**INDICADOR Nº 05 – ENTREGA DOS UNIFORMES**

<b>Finalidade</b>	Garantir que os uniformes sejam entregues aos colaboradores no prazo e na quantidade correta.
<b>Meta a Cumprir</b>	Realizar a entrega de 100% dos uniformes solicitados dentro do prazo máximo de <b>5 dias úteis</b> após a solicitação.
<b>Instrumento de Medição</b>	Sistema de protocolo/logística interno (planilha de controle, sistema ERP, ou formulário digital) com registro de data de solicitação, aprovação e entrega.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Relatórios mensais com base nas solicitações e entregas registradas.</li><li>Acompanhamento via dashboards ou planilhas de desempenho.</li><li>Avaliação de conformidade por amostragem.</li></ul>



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA  
Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 4º andar sala 450, spoa@mme.gov.br , Brasília/DF, CEP  
70065-900 Telefone: (61) 2032-5464 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.mme.gov.br

<b>Periodicidade</b>	Mensal.	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
<b>Início da Vigência</b>	Conforme contrato.	
<b>Ocorrências / Pontuação</b>	Entrega fora do prazo	1,0 ponto por dia
	Qualidade inferior da descrição no Termo de Referência	1,0 ponto por ocorrência

INDICADOR Nº 06 – COBERTURA		
<b>Finalidade</b>	Garantir a <b>continuidade e a regularidade na prestação dos serviços de recepção</b> , por meio da <b>cobertura integral dos postos contratados</b> .	
<b>Meta a Cumprir</b>	Garantir <b>100% de cobertura das ausências críticas</b> em até <b>3 dias</b> após a notificação oficial da solicitação.	
<b>Instrumento de Medição</b>	Registros de escalas, folhas de ponto, relatórios de RH/gestão e notificações de ausência com data/hora.	
<b>Forma de Acompanhamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Relatórios de ausências e coberturas emitidos pelo setor de RH ou gestão imediata.</li><li>Registros em sistema interno de substituições.</li><li>Planilha ou sistema de controle de tempo-resposta.</li></ul>	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
<b>Início da Vigência</b>	Conforme contrato.	
<b>Ocorrências / Pontuação</b>	Não apresentar a cobertura dentro do prazo	1,0 ponto por dia

DESCONTOS	
<b>Pontos</b>	<b>Desconto</b>
2,0 a 5,0	0,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
5,1 a 8,0	1% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
8,1 a 11,0	2% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
11,1 a 14,0	3% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
14,1 a 16,0	4% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 4º andar sala 450, spoa@mme.gov.br , Brasília/DF, CEP 70065-900 Telefone: (61) 2032-5464 e Fax: @fax\_unidade@ - <http://www.mme.gov.br>

16,1 a 20,0	5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
20,1 a 25,0	7% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
25,1 a 30,0	10% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
1.	O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), apurada por ocorrência, dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 5,0 pontos na contagem final do desconto.
2.	Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.





MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 4º andar sala 450, spoa@mme.gov.br , Brasília/DF, CEP 70065-900 Telefone: (61) 2032-5464 e Fax: @fax\_unidade@ - <http://www.mme.gov.br>

3.	Para os casos de acúmulo acima de 30 (trinta) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual será tratada conforme sanções previstas no Termo de Referência.
----	---

**6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS**

9.1 O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

INDICADOR 1	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição

INDICADOR 2	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição

INDICADOR 3	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição

INDICADOR 4	
-------------	--



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Esplanada dos Ministérios - Bloco U, 4º andar sala 450, spoa@mme.gov.br , Brasília/DF, CEP 70065-900 Telefone: (61) 2032-5464 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.mme.gov.br

<b>Total de ocorrências</b>	
<b>Data da Ocorrência</b>	<b>Descrição</b>
<b>NOTA FINAL</b>	
<b>PERÍODO AFERIÇÃO DE</b>	
<b>PONTUAÇÃO FINAL</b>	
<b>Observações:</b>	

**7. DISPOSIÇÕES FINAIS**

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Ministério de Minas e Energia e a empresa\_\_\_\_\_, CNPJ nº\_\_\_\_\_, e é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº\_\_\_/2025, celebrado para prestação de serviços continuados de Recepção, a serem prestados no Ministério de Minas e Energia, localizado em Brasília/DF

7.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência, visando garantias para o interesse público.

7.3. A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Brasília-DF,        de        de 2025.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA