



**ANEXO 4 – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**  
147 postos – APA etc

Processo: 10280-724.432/2024-40  
Classificação: Documento público de livre acesso

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Nome do indicador             | Cumprimento das obrigações previstas no Termo de Referência  |
| Finalidade                    | Garantir o cumprimento das rotinas necessárias ao serviço, com foco nas obrigações trabalhistas                            |
| Meta a cumprir                | Zero ocorrências negativas   |
| Instrumento de medição        | Questionário de Avaliação - QA em anexo  |
| Forma de acompanhamento       | Manual   |
| Início de Vigência            | Data definida no contrato  |
| Periodicidade                 | Mensal   |
| Mecanismo de Cálculo          | Cada QA será verificado e valorado individualmente   |
| Faixas de ajuste no pagamento | Até 02 ocorrência negativa - 100% do valor líquido a receber pela empresa, após dedução dos impostos, na respectiva fatura |
|                               | Entre 03 e 04 ocorrências negativas - 99% do valor líquido a receber pela empresa  |
|                               | Entre 05 e 06 ocorrências negativas - 98% do valor líquido a receber pela empresa  |
|                               | Mais do que 06 ocorrências negativas - 97% do valor líquido a receber pela empresa   |
| Observações                   | Além do IMR, poderá haver também aplicação de penalidade, mediante procedimento próprio                                    |
|                               | IMR é anexo do contrato e poderá ser alterado mediante acordo expresso entre as partes                                     |



| Nº                                    | QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO TERCEIRIZADO – QA  | Avaliação<br>do Fiscal do Contrato |
|---------------------------------------|---|------------------------------------|
| 1                                     | Os profissionais deste Contrato executaram os serviços para os quais foram contratados, salvo justificativa aceita pela Administração?  |                                    |
| 2                                     | Os profissionais deste Contrato compareceram sempre uniformizados, salvo justificativa aceita pela Administração?<br>Itens a serem observados:<br>- Ausência de algum dos itens do uniforme (inclusive calçado)<br>- Substituição de algum item por outro que não faça parte do uniforme<br>- Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, manchado, etc)<br>- Utilização de vestuário que não faça parte do uniforme<br>- Não utilização de crachá e EPIs (quando houver) |                                    |
| 3                                     | Os profissionais se mantiveram sempre presentes nos horários predeterminados pela Administração, salvo justificativa aceita pela Administração?<br>Itens a serem observados:<br>- Atraso para início da prestação do serviço superior a 30 minutos<br>- Término da prestação do serviço antes do horário estabelecido<br>- Descumprimento do tempo regular de intervalo<br>- Ausência costumaz do posto   |                                    |
| 4                                     | Eventuais ausências de profissional foram substituídas no prazo contratual, salvo justificativa aceita pela Administração?  |                                    |
| 5                                     | Os profissionais evitaram distrações e uso injustificado de telefone durante o horário de expediente, salvo justificativa aceita pela Administração?  |                                    |
| 6                                     | Os servidores e o público em geral demonstram satisfação com os profissionais?  |                                    |
| 7                                     | Os profissionais se portaram de forma adequada, sem cometer faltas ou desrespeito ao sigilo das informações obtidas na execução dos serviços?   |                                    |
| 8                                     | A empresa forneceu o material mensal exigido na planilha vencedora da licitação (se for o caso)?  |                                    |
| 9                                     | A empresa cumpriu as notificações da administração, sem necessidade de segunda notificação?   |                                    |
| 10                                    | Inexiste resposta negativa para um mesmo item do IMR em dois meses consecutivos ou intercalados no período de seis meses?   |                                    |
| <b>TOTAL DE OCORRÊNCIAS NEGATIVAS</b> |   |                                    |