



Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 8ª Região Fiscal

Divisão de Programação e Logística – DIPOL

Apêndice do Termo de Referência
Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

Processo: 13032.127454/2025-68

Contrato: ____/202__

Grupo: xxx

1. O INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) é o documento anexo ao contrato ou documento equivalente que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;
2. Seu objetivo é a obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato ou documento equivalente. A expectativa é a obtenção de um serviço prestado com boa ou excelente qualidade.
3. Forma de avaliação: definição das situações (indicadores), por Grupo de itens licitado, que caracterizem o não atendimento do objetivo e atribuição de grau de correspondência, de 0 a 5, de acordo com os indicativos de metas a cumprir, compreendendo glosas, que podem ser cumulativas, ao valor das notas fiscais e faturas a serem pagas.
4. Ao final de cada período de apuração mensal, o Fiscal do contrato preencherá a planilha de cálculo e a encaminhará à contratada para conhecimento do valor da glosa a ser aplicada a determinado período de apuração, para aquele Grupo de itens licitado, ajustado ao cumprimento das metas deste acordo e adoção das medidas recomendadas, quando houver.
5. Pela natureza dos serviços e as qualidades esperadas, foram definidos 6 graus de satisfação, sendo o grau mais alto (5) considerado como atingido. O grau 4 é considerado satisfatório, porém, não totalmente atingido. Enquanto os graus 3, 2 e 1 são considerados como serviços não prestados a contento, e zero é considerado um serviço não prestado, e ensejam uma margem de glosa maior pelo resultado não alcançado.
6. Quanto à nota zero, seria considerado serviço não prestado aquele que, mesmo tendo sido necessário durante o período, a contratada nada fez para executá-lo.



7. Caso algum tipo de serviço/tarefa não tenha sido necessário dentro do período de apuração, recomenda-se a nota 5.
8. É possível que, simultaneamente, mais de um item do IMR tenha seu resultado não plenamente atingido. O somatório dos pontos indicará qual o percentual de glosa. Contudo, a CONTRATADA está sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.
9. Há diferença entre os critérios 6 e 15: no primeiro, será avaliada a habilidade do ocupante do posto em utilizar as máquinas e preparar as bebidas conforme instruções do fabricante/produtor; o segundo critério é com relação ao produto em si e sua aceitação pelos usuários.
10. O Fiscal do Contrato poderá submeter pesquisa de satisfação periódica aos usuários dos serviços para concluir sobre a nota do critério 15.
- a. os usuários darão nota de 0 a 5 para o sabor das bebidas preparadas. Caso o usuário ofereça nota menor que 4, deverá justificar.
 - b. Caberá ao fiscal técnico ou setorial analisar o resultado da avaliação dos usuários e ponderar sobre a necessidade ou não de refazer a pesquisa.
 - c. Caso o fiscal técnico ou setorial julgue não ser necessário submeter o critério 15 à avaliação dos usuários, deverá atribuir nota de 0 a 5 a tal critério e justificar se a nota for menor que 4.
11. Os critérios de 12 a 15 terão peso 2.
12. Cada critério receberá uma nota de 0 a 5, compondo um total de 100 pontos (total de dezesseis critérios, sendo quatro deles com peso 2).
13. Caso a contratada receba menos de 61 pontos, os serviços serão considerados totalmente insatisfatórios, com glosa de 10% sobre o valor mensal do Grupo no contrato;
14. Entre 61 e 70 pontos, a glosa será de 5% do valor mensal do Grupo no contrato;
15. Entre 71 e 80 pontos, a glosa será de 3% do valor mensal do Grupo no contrato.
16. Pontuação igual ou superior a 81 pontos não receberá glosa.
17. Caso a pontuação do critério 15 – qualidade da bebida - não atinja nota mínima de 4 durante dois meses consecutivos, a CONTRATADA deverá substituir a marca do café, o qual deverá ser compatível com a exigência do Termo de Referência e ter aceitação pelos usuários.
18. Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações as etapas ou atendimentos que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior, ou se a Administração deu causa ao problema.



19. Para que a avaliação seja o mais objetiva possível, segue abaixo tabela com orientação para nota de avaliação de cada critério:

- i. Até três ressalvas no período por Grupo (conjunto de itens licitados), nota 5;
- ii. Quatro ou cinco ressalvas no período por Grupo, nota 4;
- iii. Seis ou sete ressalvas no período por Grupo, nota 3;
- iv. Oito ou nove ressalvas no período por Grupo, nota 2;
- v. Dez ou mais ressalvas no período por Grupo, nota 1
- vi. Serviço não executado: nota 0
- vii. Não houve necessidade da execução daquele serviço ou tarefa no mês: nota 5

Órgão: Fiscal Técnico-Setorial: Grupo:xxx	Período: de xxx a xxx
A) Qualidade dos serviços de preparo e distribuição de bebidas;	
Critério	Nota (de 0 a 5)
1. Pontualidade em relação aos horários de preparo e distribuição;	
2. Cordialidade;	
3. Discrição;	



Ministério da
Fazenda



Receita Federal

4. Uso do uniforme e manutenção das condições de higiene pessoal;	
5. Conhecimento sobre técnica de preparo das bebidas e utilização dos equipamentos.	
6. Habilidade em servir durante as reuniões.	
Pontuação Total (máximo de 30)	

Órgão: Fiscal Técnico-Setorial: Grupo:xxx	Período: de xxx a xxx
B) Qualidade dos serviços de organização e limpeza das copas, utensílios e materiais;	
Critério	Nota de 0 a 5
7. Limpeza da copa e dos utensílios;	



Ministério da
Fazenda



Receita Federal

8. Organização da copa;	
9. Armazenamento dos gêneros alimentícios;	
10. Organização e rapidez no controle de estoques;	
11. Comunicação sobre necessidades de manutenção que estejam além das atribuições da contratada (manutenção predial, serviços de asseio e conservação, vigilância)	
Pontuação Total (máximo de 25)	

Órgão: Fiscal Técnico-Setorial: Grupo:xxx	Período: de xxx a xxx
C)Pontualidade de entrega e qualidade dos materiais	
Critérios	Nota de 0 a 5



12. Pontualidade na entrega dos materiais	
13. Rapidez na solução de problemas relacionados a materiais	
14. Manutenção das condições de uso dos equipamentos (assistência técnica)	
15. Qualidade das bebidas preparadas	
Pontuação total 20 pontos	
Pontuação com peso 2 (2x)	

Órgão: Fiscal Técnico-Setorial: Grupo:xxx	Período: de xxx a xxx
D) Obrigações trabalhistas	
Critérios	Nota de 0 a 5
16. Cumprimento, dentro dos prazos legais, das obrigações trabalhistas	
Pontuação total (máximo de 5 pontos)	

Pontuação total: (A) + (B) + 2x (C) + (D) = _____

(máximo de 100 pontos)

DESCRIÇÃO DOS ITENS CONTRATUAIS COM RESULTADOS NÃO ATINGIDOS PLENAMENTE

Órgão/Unidade:



Ministério da
Fazenda



Receita Federal

Nº Contrato: /202		Grupo: xxxx
Fiscal Técnico/Setorial:		
Contratada:		
Mês de Referência:		
Legenda do Grau de Satisfação: 5 = Excelente 4 = Satisfatório 3 = Regular 2 = Ruim 1 = Péssimo 0 = Serviço não realizado		
CRITÉRIO	DESCRIÇÃO DAS RESSALVAS	AVALIAÇÃO ATRIBUÍDA
PORCENTAGEM DE GLOSA TOTAL APLICADA		

Observações:

Nota: A glosa será somente sobre o valor referente ao mês com irregularidades.